

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด	20

สารบัญ (ต่อ)	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้ บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด	27
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัทลานนาคอม จำกัด	37
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตาม หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาที่ใช้บริการติดตั้งระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	38
ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการติดตั้งระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาติดตั้งระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผล	92
ข้อค้นพบ	95
ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	113
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	125
ประวัติผู้เขียน	126

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กร	19
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการให้คำปรึกษา	20
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	21
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการ บริการหลังการขายและการบำรุงรักษา	25
15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยการ ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	26
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้าน ผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)	27
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านราคา	29
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการ ส่งเสริมการตลาด	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้าน บุคลากร	32
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	34
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้าน กระบวนการ	35
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
24	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	37
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	38
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	40
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการติดตั้ง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	43
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	46
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	49
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	51
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการติดตั้ง จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	53
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	57
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	60
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	62
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	63
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	65
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	67
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	69
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	71
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	73
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	74
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	75
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	78
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	79
47 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก	98
47 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก	99
48 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่าย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	102
49 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่าย จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	104
50 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	105
51 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	106