

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อยุงานในตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม เหตุผลที่ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์บริษัทลานนาคอม การทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กร (ตารางที่ 1-10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการติดตั้ง และด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา (ตารางที่ 11-15)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตารางที่ 16-23)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ (ตารางที่ 24)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการติดตั้ง และด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ตารางที่ 25-32)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ตารางที่ 33-46)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	35	79.5
หญิง	9	20.5
รวม	44	100.0

ตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 79.5 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 20.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	22	50.0
30-40 ปี	20	45.5
41 ปีขึ้นไป	2	4.5
รวม	44	100.0

ตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20-30 ปี มากที่สุดร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 45.5 และ อายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	0	0.0
ปวช. – อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	2.3
ปริญญาตรี	27	61.3
สูงกว่าปริญญาตรี	16	36.4
รวม	44	100.0

ตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 61.4 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 36.4 และ ปวช. – อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ / ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์	8	18.2
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	12	27.3
วิศวกรคอมพิวเตอร์ / วิศวกรระบบ	4	9.1
เจ้าหน้าที่เทคนิค	2	4.5
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	11	25.0
เจ้าหน้าที่ดูแลหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	1	2.3
อื่นๆ	6	13.6
รวม	44	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน เจ้าหน้าที่พัสดุ

ตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์มากที่สุด ร้อยละ 27.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 25.0 ผู้บริหาร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ / ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 18.2 อื่นๆ ร้อยละ 13.6 วิศวกรคอมพิวเตอร์ / วิศวกรระบบ ร้อยละ 9.1 เจ้าหน้าที่เทคนิค ร้อยละ 4.5 และเจ้าหน้าที่ดูแลหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

อายุงานในตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	13	29.5
4-8 ปี	26	59.1
มากกว่า 8 ปี ขึ้นไป	5	11.4
รวม	44	100.0

ตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน 4-8 ปี ร้อยละ 59.1 รองลงมาคือต่ำกว่า 3 ปี ร้อยละ 29.5 และ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.4

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย	9	20.5
มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่	11	25.0
มหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่	6	13.6
มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก	12	27.3
มหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา	6	13.6
รวม	44	100.0

ตารางที่ 6 แสดงผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงานมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก ร้อยละ 27.3 มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ ร้อยละ 25.0 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ร้อยละ 20.5 มหาวิทยาลัยแม่โจ้วทยาเขตแพร่ ร้อยละ 13.6 และ มหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา ร้อยละ 13.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด

ระยะเวลาการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	19	43.2
3-5 ปี	12	27.3
มากกว่า 5 ปี	13	29.5
รวม	44	100.0

ตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด มากที่สุดคือต่ำกว่า 3 ปี ร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 29.5 และ 3-5 ปี ร้อยละ 27.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด

เหตุผลที่เลือกใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัท ลานนาคอม จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
มีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ดี เป็นประโยชน์ในการออกแบบระบบ	32	72.7
มีการออกแบบระบบได้อย่างถูกต้อง ทันสมัย และสอดคล้องกับการใช้งาน	23	52.3
มีการติดตั้งเป็นไปตามมาตรฐาน	12	27.3
มีการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อระบบเกิดขัดข้อง	17	38.6
การบริการหลังการขายถึงแม้หมดระยะเวลารับประกันตามสัญญา	18	40.9
มีการนำเสนอที่น่าสนใจ	11	25.0
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท ฯ	13	29.5
มีทีมงานวิศวกรที่มีความสามารถ ให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	23	52.3
มีสินค้าที่มีคุณภาพสูง ให้บริการ	13	29.5
มีการให้บริการที่มีคุณภาพ	11	25.0
มีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน	16	36.4
อื่น ๆ	3	6.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 44 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ผู้บริหารเป็นคนที่ตัดสินใจ (2 ราย) มีมาก่อนแล้ว (1 ราย)

ตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเหตุผลที่เลือกใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด มากที่สุดคือ มีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ดี เป็นประโยชน์ในการออกแบบระบบ ร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ มีการออกแบบระบบได้อย่างถูกต้อง ทันสมัย และสอดคล้องกับการใช้งาน และมีทีมงานวิศวกรที่มีความสามารถ ให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ร้อยละ 52.3 การบริการหลังการขายถึงแม้หมดระยะเวลารับประกันตามสัญญา ร้อยละ 40.9 มีการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อระบบเกิดขัดข้อง ร้อยละ 38.6 มีข้อเสนอที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ร้อยละ 36.4 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท ฯ และมีสินค้าที่มีคุณภาพสูง ให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 29.5 มีการนำเสนอที่น่าสนใจ และมีการให้บริการที่มีคุณภาพ เท่ากัน ร้อยละ 25.0 และอื่นๆ ร้อยละ 6.8

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด

การทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
จากการแนะนำบริษัทขายส่ง (Distributor)	8	18.9
จากการแนะนำของบริษัทผู้ผลิต	4	9.1
การประชุมของ UNI-NET	2	4.5
งานประชุมสัมมนา	8	18.5
จากการนำเสนอของพนักงานขาย	13	29.5
จากการแนะนำของหน่วยงานอื่น	9	20.5
รวม	44	100.0

ตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด จากการนำเสนอของพนักงานขาย ร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ จากการแนะนำของหน่วยงานอื่น ร้อยละ 20.5 งานประชุมสัมมนา ร้อยละ 18.5 จากการแนะนำบริษัทขายส่ง (Distributor) ร้อยละ 18.9 จากการแนะนำของบริษัทผู้ผลิต ร้อยละ 9.1 และการประชุมของ UNI-NET ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กร

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 เครื่อง	6	13.6
มากกว่า 500-2,000 เครื่อง	26	59.1
มากกว่า 2,000 เครื่อง	12	27.3
รวม	44	100.0

ตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กรมากกว่า 500-2,000 เครื่อง ร้อยละ 59.1 รองลงมาคือ มากกว่า 2,000 เครื่อง ร้อยละ 27.3 และน้อยกว่า 500 เครื่อง ร้อยละ 13.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการให้คำปรึกษา

ด้านการให้คำปรึกษา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน	5 (11.4)	23 (52.3)	16 (36.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	3
การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology)	2 (4.5)	32 (72.7)	8 (18.2)	2 (4.5)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	2
การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย	5 (11.4)	28 (63.6)	10 (22.7)	1 (2.3)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79 (มาก)	

ตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการให้คำปรึกษา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ด้านการออกแบบระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ	5 (11.4)	25 (56.8)	13 (29.5)	0 (0.0)	1 (2.3)	3.75 (มาก)	3
การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้ เหมาะสมสอดคล้องกับ งบประมาณ	6 (13.6)	22 (50.0)	15 (34.1)	1 (2.3)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	3
ข้อกำหนดและขอบเขตงาน ชัดเจน พร้อมรายละเอียด ประกอบการออกแบบครบถ้วน	5 (11.4)	26 (59.1)	11 (25.0)	1 (2.3)	1 (2.3)	3.75 (มาก)	3
ระบบที่ออกแบบมีความ น่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability)	4 (9.1)	29 (65.9)	10 (22.7)	0 (0.0)	1 (2.3)	3.80 (มาก)	2
ระบบที่ออกแบบมีความยืดหยุ่น สูง(Flexibility)	7 (15.9)	17 (38.6)	17 (38.6)	1 (2.3)	2 (4.5)	3.59 (มาก)	4
ระบบที่ออกแบบมีความสามารถ ในการขยายระบบได้สูง (Expandability)	9 (20.5)	23 (52.3)	10 (22.7)	1 (2.3)	1 (2.3)	3.86 (มาก)	1
ระบบที่ออกแบบมีความสามารถ ในการเชื่อมโยงโครงข่ายอื่น ๆ ได้ (Connectivity)	4 (9.1)	28 (63.6)	9 (20.5)	3 (6.8)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	3
ระบบที่ออกแบบมีความปลอดภัย ของระบบสูง (High Security)	4 (9.1)	16 (36.4)	20 (45.5)	2 (4.5)	2 (4.5)	3.41 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71 (มาก)	

ตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ ระบบที่ออกแบบมีความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ การออกแบบระบบเครือข่ายฯได้เหมาะสมสอดคล้องกับงบประมาณ ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบครบถ้วน และระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการเชื่อมโยงโครงข่ายอื่น ๆ ได้ (Connectivity) (ค่าเฉลี่ย 3.75) ระบบที่ออกแบบมีความยืดหยุ่นสูง (Flexibility) (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือระบบที่ออกแบบมีความปลอดภัยของระบบสูง (High Security) (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการติดตั้ง

ด้านการติดตั้ง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์	5 (11.4)	25 (56.8)	10 (22.7)	3 (6.8)	1 (2.3)	3.68 (มาก)	1
มีแผนงานการติดตั้งแจ้งล่วงหน้าชัดเจน	5 (11.4)	19 (43.2)	13 (29.5)	4 (9.1)	3 (6.8)	3.43 (ปานกลาง)	6
การติดตั้งตรงต่อเวลาตามแผนงาน	5 (11.4)	15 (34.1)	18 (40.9)	5 (11.4)	1 (2.3)	3.41 (ปานกลาง)	8
ระยะเวลาการติดตั้งตรงตามกำหนดของสัญญา	5 (11.4)	23 (52.3)	11 (25.0)	4 (9.1)	1 (2.3)	3.61 (มาก)	2
การรายงานความคืบหน้าของงาน	4 (9.1)	18 (40.9)	16 (36.4)	5 (11.4)	1 (2.3)	3.43 (ปานกลาง)	7
ตรวจสอบการทำงานและประสิทธิภาพของสินค้าก่อนการส่งมอบ	6 (13.6)	18 (40.9)	13 (29.5)	5 (11.4)	2 (4.5)	3.48 (ปานกลาง)	5
การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเก่า (Cutover) มีการกำหนดแผนสำรองกรณีที่ของใหม่ไม่สามารถทำงานได้ทันที	3 (6.8)	18 (40.9)	19 (43.2)	2 (4.5)	2 (4.5)	3.41 (ปานกลาง)	8
การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเดิมที่ใช้งานอยู่ มีอัตราการ Downtime น้อย	2 (4.5)	19 (43.2)	18 (40.9)	3 (6.8)	2 (4.5)	3.36 (ปานกลาง)	9
มีแผนผังการติดตั้งระบบฯ (Network Diagram) อย่างละเอียดประกอบการติดตั้ง	6 (13.6)	23 (52.3)	8 (18.2)	4 (9.1)	3 (6.8)	3.57 (มาก)	3

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการติดตั้ง

ด้านการติดตั้ง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน / คู่มือการใช้งาน	6 (13.6)	21 (47.7)	9 (20.5)	5 (11.4)	3 (6.8)	3.50 (มาก)	4
ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน	5 (11.4)	18 (40.9)	15 (34.1)	5 (11.4)	1 (2.3)	3.48 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.49 (ปานกลาง)	

ตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการติดตั้ง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตาม ข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ระยะเวลาการติดตั้งตรงตามกำหนดของสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีแผนผังการติดตั้งระบบฯ (Network Diagram) อย่างละเอียด ประกอบการติดตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน / คู่มือการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ตรวจสอบการทำงานและประสิทธิภาพของสินค้าก่อนการส่งมอบ ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีแผนงานการติดตั้งแจ้งล่วงหน้าชัดเจน การรายงานความคืบหน้าของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43) การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเก่า (Cutover) มีการกำหนดแผนสำรองกรณีที่ของใหม่ไม่สามารถทำงานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.41) และการติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเดิมที่ใช้งานอยู่ มีอัตราการ Downtime น้อย (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา

ด้านการบริการหลังการขายและ การบำรุงรักษา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ช่องทางการรับแจ้งซ่อมหลาย ช่องทาง สะดวก	3 (6.8)	26 (59.1)	12 (27.3)	2 (4.5)	1 (2.3)	3.64 (มาก)	3
มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และ แจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้ง ทาง E-mail , โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service	5 (11.4)	27 (61.4)	9 (20.5)	3 (6.8)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	1
เข้าถึงสถานที่ซ่อมอุปกรณ์อย่าง รวดเร็วหลัง ได้รับการแจ้งซ่อม	1 (2.3)	24 (54.5)	10 (22.7)	4 (9.1)	5 (11.4)	3.27 (ปานกลาง)	6
แก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว	2 (4.5)	24 (54.5)	13 (29.5)	1 (2.3)	4 (9.1)	3.43 (ปานกลาง)	5
ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า หรือส่งสินค้าซ่อม	3 (6.8)	18 (40.9)	11 (25.0)	6 (13.6)	6 (13.6)	3.14 (ปานกลาง)	8
มีอุปกรณ์สำรอง เมื่อต้องส่ง สินค้าซ่อม	2 (4.5)	19 (43.2)	14 (31.8)	4 (9.1)	5 (11.4)	3.20 (ปานกลาง)	7
ทีมงานวิศวกรสามารถวิเคราะห์ ปัญหาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	3 (6.8)	28 (63.6)	9 (20.5)	2 (4.5)	2 (4.5)	3.64 (มาก)	3
เข้าบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตลอด ระยะเวลารับประกันสินค้า	8 (18.2)	22 (50.0)	8 (18.2)	3 (6.8)	3 (6.8)	3.66 (มาก)	2
การบำรุงรักษาอุปกรณ์ถูกต้อง ตามขั้นตอนที่บริษัทผู้ผลิตแนะนำ	6 (13.6)	20 (45.5)	13 (29.5)	4 (9.1)	1 (2.3)	3.59 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 (ปานกลาง)	

ตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการติดตั้ง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service (ค่าเฉลี่ย 3.77) เข้าบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) ช่องทางการรับแจ้งซ่อมหลายช่องทางสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.64) การบำรุงรักษาอุปกรณ์ถูกต้องตามขั้นตอนที่บริษัทผู้ผลิตแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ แก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.43) เข้าถึงสถานที่ซ่อมอุปกรณ์อย่างรวดเร็วหลังได้รับการแจ้งซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีอุปกรณ์สำรอง เมื่อต้องส่งสินค้าซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.20) ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า หรือส่งสินค้าซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการให้คำปรึกษา	3.79	มาก
ด้านการออกแบบ	3.71	มาก
ด้านการติดตั้ง	3.49	ปานกลาง
ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา	3.48	ปานกลาง

ตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านการให้คำปรึกษา รองลงมาคือ ด้านการออกแบบ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการติดตั้ง และด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้
บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/ บริการ)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
ความหลากหลายของรูปขนาด ของสินค้า	3 (6.8)	22 (50.0)	17 (38.6)	2 (4.5)	0 (0.0)	3.59 (มาก)	8
ความหลากหลายของรูปลักษณะ ของสินค้า	3 (6.8)	22 (50.0)	17 (38.6)	2 (4.5)	0 (0.0)	3.59 (มาก)	8
ความสามารถในการขยายขีด ความสามารถของสินค้า	5 (11.4)	20 (45.5)	17 (38.6)	2 (4.5)	0 (0.0)	3.64 (มาก)	7
ความหลากหลายของครายี่ห้อ สินค้าที่จัดจำหน่าย	6 (13.6)	20 (45.5)	14 (31.8)	1 (2.3)	3 (6.8)	3.57 (มาก)	9
คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย	8 (18.2)	28 (63.6)	5 (11.4)	1 (2.3)	2 (4.5)	3.89 (มาก)	3
ความทันสมัยของสินค้า	10 (22.7)	25 (56.8)	7 (15.9)	2 (4.5)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	2
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย	13 (29.5)	22 (50.0)	7 (15.9)	2 (4.5)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	1
เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือการ ใช้งาน	7 (15.9)	24 (54.5)	7 (15.9)	4 (9.1)	2 (4.5)	3.68 (มาก)	6
ระยะเวลาการรับประกันสินค้า	4 (9.1)	27 (61.4)	9 (20.5)	4 (9.1)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	5
เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืนสินค้า	4 (9.1)	27 (61.4)	10 (22.7)	2 (4.5)	1 (2.3)	3.70 (มาก)	5
การบริการหลังการขาย	7 (15.9)	25 (56.8)	7 (15.9)	4 (9.1)	1 (2.3)	3.75 (มาก)	2
จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรม ให้กับลูกค้าในรอบปี	0 (0.0)	26 (59.1)	9 (20.5)	3 (6.8)	6 (13.6)	3.25 (ปานกลาง)	11

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปี	0 (0.0)	26 (59.1)	9 (20.5)	3 (6.8)	6 (13.6)	3.25 (ปานกลาง)	11
หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมมีความหลากหลาย ตรงตามความต้องการของลูกค้า	2 (4.5)	19 (43.2)	12 (27.3)	8 (18.3)	3 (6.8)	3.20 (ปานกลาง)	12
มีการให้บริการครบวงจร	3 (6.8)	21 (47.7)	16 (36.4)	4 (9.1)	0 (0.0)	3.52 (มาก)	10
ความสามารถในการขยายความสามารถของสินค้า	2 (4.5)	29 (65.9)	8 (18.2)	5 (11.4)	0 (0.0)	3.64 (มาก)	7
การทดสอบสินค้าหลังการติดตั้งเสร็จ	8 (18.2)	24 (54.5)	7 (15.9)	4 (9.1)	1 (2.3)	3.77 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.66 (มาก)	

ตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ ความทันสมัยของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77) การบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.72) ระยะเวลาการรับประกันสินค้า และเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความสามารถในการขยายขีดความสามารถของสินค้า และความสามารถในการขยายความสามารถของสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความหลากหลายของรูปแบบของสินค้า และความหลากหลายของรูปลักษณะของสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีการให้บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปี (ค่าเฉลี่ย 3.25) และหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมมีความหลากหลาย ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาจำหน่ายของสินค้า	1 (2.3)	12 (27.3)	20 (45.5)	8 (18.2)	3 (6.8)	3.00 (ปานกลาง)	6
ราคาจำหน่ายของอะไหล่	1 (2.3)	11 (25.0)	19 (43.2)	9 (20.5)	4 (9.1)	2.91 (ปานกลาง)	7
ราคาค่าบริการ	3 (6.8)	14 (31.8)	18 (40.9)	8 (18.2)	1 (2.3)	3.23 (ปานกลาง)	5
ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า	2 (4.5)	22 (50.0)	16 (36.4)	4 (9.1)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	2
ระยะเวลาการขึ้นราคาอะไหล่	4 (9.1)	16 (36.4)	20 (45.5)	4 (9.1)	0 (0.0)	3.45 (ปานกลาง)	3
ระยะเวลาการขึ้นราคา บริการ	1 (2.3)	20 (45.5)	18 (40.9)	5 (11.4)	0 (0.0)	3.39 (ปานกลาง)	4
ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิต เทอม	5 (11.4)	23 (52.3)	14 (31.8)	2 (4.5)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.31 (ปานกลาง)	

ตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม (ค่าเฉลี่ย 3.70) ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาการขึ้นราคาอะไหล่ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ระยะเวลาการขึ้นราคาบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ราคาค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.23) ราคาจำหน่ายของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.00) ราคาจำหน่ายของอะไหล่ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้ง / ศูนย์บริการ / ตัวแทนจำหน่าย	4 (9.1)	18 (40.9)	13 (29.5)	9 (20.5)	0 (0.0)	3.39 (ปานกลาง)	4
ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า	1 (2.3)	23 (52.3)	14 (31.8)	6 (13.6)	0 (0.0)	3.43 (ปานกลาง)	3
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	7 (15.9)	23 (52.3)	10 (22.7)	4 (9.1)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	1
ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับบริษัทฯ	5 (11.4)	27 (61.4)	7 (15.9)	5 (11.4)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.57 (มาก)	

ตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.43) ทำเลที่ตั้ง / ศูนย์บริการ / ตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การจัดรายการส่งเสริมการขาย ในช่วงต่าง ๆ เช่น สินค้าราคา พิเศษ มีของแถมเมื่อซื้อสินค้าบาง รายการ เป็นต้น	6 (13.6)	13 (29.5)	15 (34.1)	7 (15.9)	3 (6.8)	3.27 (ปานกลาง)	1
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ	0 (0.0)	14 (31.8)	17 (38.6)	8 (18.2)	5 (11.4)	2.91 (ปานกลาง)	4
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	2 (4.5)	12 (27.3)	17 (38.6)	9 (20.5)	4 (9.1)	2.98 (ปานกลาง)	3
การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้าน สินค้า	1 (2.3)	20 (45.5)	12 (27.3)	8 (18.2)	3 (6.8)	3.18 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.09 (ปานกลาง)	

ตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.27) การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.18) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.98) การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มารยาท / การให้ข้อมูลของ พนักงานจัดส่ง	6 (13.6)	27 (61.4)	8 (18.2)	1 (2.3)	2 (4.5)	3.77 (มาก)	3
มารยาท / บุคลิกภาพของ พนักงานขาย	7 (15.9)	27 (61.4)	8 (18.2)	2 (4.5)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	1
มารยาทของพนักงานบริการ	8 (18.2)	24 (54.5)	8 (18.2)	4 (9.1)	0 (0.0)	3.82 (มาก)	2
ความเหมาะสม เรียบร้อยของ เครื่องแบบพนักงาน	7 (15.9)	23 (52.3)	11 (25.0)	3 (6.8)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	6
ความรู้ / ความสามารถของ พนักงานขาย	6 (13.6)	26 (59.1)	9 (20.5)	3 (6.8)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	3
ความรู้ / ความสามารถของ พนักงานบริการ	7 (15.9)	25 (56.8)	7 (15.9)	5 (11.4)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	4
ความดีในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดต่องานของพนักงานขาย	4 (9.1)	24 (54.5)	10 (22.7)	5 (11.4)	1 (2.3)	3.57 (มาก)	8
ความเอาใจใส่ติดตามงานของ พนักงานขาย	7 (15.9)	21 (47.7)	12 (27.3)	4 (9.1)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	6
ความเอาใจใส่ติดตามงานของ พนักงานบริการ	8 (18.2)	14 (31.8)	16 (36.4)	3 (6.8)	3 (6.8)	3.48 (ปานกลาง)	9
ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ของพนักงานขาย	6 (13.6)	20 (45.5)	13 (29.5)	5 (11.4)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	7
ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับฝ่ายขาย	7 (15.9)	21 (47.7)	13 (29.5)	3 (6.8)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71 (มาก)	

ตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ มารยาทของพนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความรู้ / ความสามารถของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความรู้ / ความสามารถของพนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย (ค่าเฉลี่ย 3.73) ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน และความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่องานของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ	6 (13.6)	28 (63.6)	9 (20.5)	1 (2.3)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	2
การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ	9 (20.5)	23 (52.3)	11 (25.0)	1 (2.3)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	1
การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัทฯ	10 (22.7)	19 (43.2)	12 (27.3)	2 (4.5)	1 (2.3)	3.80 (มาก)	3
การเป็น Microsoft Gold Partner	10 (22.7)	19 (43.2)	12 (27.3)	1 (2.3)	2 (4.5)	3.77 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.84 (มาก)	

ตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 3.89) การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการเป็น Microsoft Gold Partner (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความถูกต้องของเอกสารกำกับ สินค้า	5 (11.4)	23 (52.3)	14 (31.8)	2 (4.5)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	5
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่ จัดส่ง	6 (13.6)	26 (59.1)	9 (20.5)	3 (6.8)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	3
ความถูกต้องของเอกสารเสนอ ราคา	5 (11.4)	23 (52.3)	13 (29.5)	3 (6.8)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	6
ความถูกต้องของเอกสารส่ง มอบงาน	7 (15.9)	20 (45.5)	13 (29.5)	2 (4.5)	2 (4.5)	3.64 (มาก)	7
ความถูกต้องในการติดตั้ง	5 (11.4)	19 (43.2)	15 (34.1)	4 (9.1)	1 (2.3)	3.52 (มาก)	9
ความถูกต้องในการคิดเงิน	8 (18.2)	21 (47.7)	12 (27.3)	2 (4.5)	1 (2.3)	3.75 (มาก)	4
การติดต่อไม่ยุ่งยาก	5 (11.4)	28 (63.6)	9 (20.5)	2 (4.5)	0 (0.0)	3.82 (มาก)	2
การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก	7 (15.9)	25 (56.8)	11 (25.0)	1 (2.3)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	1
ความรวดเร็วในการติดตั้ง	7 (15.9)	20 (45.5)	12 (27.3)	4 (9.1)	1 (2.3)	3.64 (มาก)	7
การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	6 (13.6)	23 (52.3)	9 (20.5)	4 (9.1)	2 (4.5)	3.61 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.70 (มาก)	

ตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) การติดต่อไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความถูกต้องในการคิดเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความถูกต้องของเอกสารเสนอราคา (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความถูกต้องของเอกสารส่งมอบงาน และความรวดเร็วในการติดตั้ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)	3.66	มาก
ด้านราคา	3.31	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.57	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.09	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.71	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.84	มาก
ด้านกระบวนการ	3.70	มาก

ตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทตานาคอม จำกัด

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

ปัญหา	พบ		ไม่พบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สินค้าที่ส่งมอบมีปัญหาตั้งแต่เริ่มใช้งาน	12	27.3	32	72.7
สินค้ามีปัญหาเมื่อใช้งานได้ไม่นาน	18	40.9	26	59.1
การติดตั้งสินค้ามีผลให้ระบบเครือข่ายรวมใช้งานไม่ได้มากกว่า 24 ชั่วโมง โดยไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	4	9.1	40	90.9
ไม่มีการอบรมการใช้งานของสินค้าที่ส่งมอบ	12	27.3	32	72.7
สินค้าที่ส่งมอบไม่สามารถทำงานร่วมกับอุปกรณ์เดิมที่ใช้งานอยู่	7	15.9	37	84.1
ระยะเวลาในการส่งซ่อม / ส่งสินค้าคืน นาน	15	34.1	29	65.9
ไม่มีอะไหล่ทดแทน ในการซ่อม	14	31.8	30	68.2
ความล่าช้าในการให้บริการ/เข้าถึงเซิร์ฟเวอร์เมื่อได้รับแจ้ง	17	38.6	27	61.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 44 ราย

ตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการ 3 ลำดับแรกคือ สินค้ามีปัญหาเมื่อใช้งานได้ไม่นาน ร้อยละ 27.3 รองลงมาคือ ความล่าช้าในการให้บริการ/เข้าถึงเซิร์ฟเวอร์เมื่อได้รับแจ้ง ร้อยละ 38.6 และ ระยะเวลาในการส่งซ่อม / ส่งสินค้าคืน นาน ร้อยละ 34.1

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาที่ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

5.1 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านการให้คำปรึกษา	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม. แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้คำปรึกษาเป็น ประโยชน์ต่อ มหาวิทยาลัย สอดคล้อง กับเงินลงทุน	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)
การให้คำปรึกษา สอดคล้องกับทิศทาง ของเทคโนโลยี (Trends of Technology)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
การให้คำปรึกษา สอดคล้องกับทิศทาง หรือแนวโน้มของ มหาวิทยาลัย	4.22 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)

ตารางที่ 25 พบว่าด้านการให้คำปรึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหน่วยงานที่สังกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น มหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยาที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษา สอดคล้องกับทิศทางหรือแนวโน้มนโยบายของมหาวิทยาลัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน และการให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด มหาวิทยาลัยแม่โจ้วทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน และการให้ คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) และการให้คำปรึกษา สอดคล้องกับทิศทางหรือแนวโน้มนโยบายของมหาวิทยาลัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้ คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด มหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	หน่วยงานที่ทำงานสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งานและความต้องการ	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้เหมาะสมสอดคล้องกับงบประมาณ	3.67 (มาก)	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบครบถ้วน	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	3.58 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
ระบบที่ออกแบบมีความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability)	4.11 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ระบบที่ออกแบบมีความยืดหยุ่นสูง (Flexibility)	4.11 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability)	4.44 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.58 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการเชื่อมโยงโครงข่ายอื่นๆ ได้ (connectivity)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	4.17 (มาก)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
ระบบที่ออกแบบมีความปลอดภัยของระบบสูง (High Security)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.51 (มาก)	2.98 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)

ตารางที่ 26 พบว่าด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหน่วยงานที่สังกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น มหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยาที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบครบถ้วน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบ

ครบถ้วน และระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้แบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้เหมาะสมสอดคล้องกับงบประมาณการ มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการติดตั้ง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านการติดตั้ง	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนด ของบริษัทผู้ผลิต อุปกรณ์	3.56 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	2.33 (น้อย)	3.68 (มาก)
มีแผนงานการติดตั้งแจ้ง ล่วงหน้าชัดเจน	3.33 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	1.67 (น้อย)	3.43 (ปานกลาง)
การติดตั้งตรงต่อเวลา ตามแผนงาน	3.67 (มาก)	3.91 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการติดตั้งตรง ตามกำหนดของสัญญา	3.67 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
การรายงานความ คืบหน้าของงาน	3.22 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	2.33 (น้อย)	3.43 (ปานกลาง)
ตรวจสอบการทำงาน และประสิทธิภาพของ สินค้าก่อนการส่งมอบ	3.33 (ปานกลาง)	4.18 (มาก)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	2.17 (น้อย)	3.48 (ปานกลาง)
การติดตั้งสินค้าใหม่ ทดแทนของเก่า (Cutover) มีการกำหนด แผนสำรองกรณีที่ ของใหม่ไม่สามารถ ทำงานได้ทันที	3.44 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการติดตั้ง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านการติดตั้ง	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดตั้งสินค้าใหม่ ทดแทนของเดิมที่ใช้ งานอยู่ มีอัตราการ Downtime น้อย	3.56 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	3.36 (ปานกลาง)
มีแผนผังการติดตั้ง ระบบฯ (Network Diagram) อย่างละเอียด ประกอบการ ติดตั้ง	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.58 (มาก)	1.83 (น้อย)	3.57 (มาก)
ความครบถ้วนของ เอกสารประกอบการส่ง มอบงาน / คู่มือการใช้ งาน	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	1.67 (น้อย)	3.50 (มาก)
ความตรงต่อเวลาในการ ส่งมอบงาน	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	3.48 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	4.02 (มาก)	3.73 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	3.49 (ปานกลาง)

ตารางที่ 27 พบว่าด้านการติดตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจโดยรวมนี้อาจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจโดยรวมนี้อาจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมนี้อาจเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในแต่ละปีจี้ย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน/คู่มือการใช้งาน และความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีแผนงานการติดตั้งแจ้งล่วงหน้าชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีแผนผังการติดตั้งระบบฯ (Network Diagram) อย่างละเอียดประกอบการติดตั้ง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเก่า (Cutover) มีการกำหนดแผนสำรองกรณีทีของใหม่ไม่สามารถทำงานได้ทันที มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ช่องทางการรับแจ้งซ่อม หลายช่องทาง สะดวก	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
มีการตอบรับการแจ้ง ซ่อม และแจ้ง กำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail , โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	3.58 (มาก)	2.84 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
เข้าถึงสถานที่ซ่อม อุปกรณ์อย่างรวดเร็ว หลังได้รับการแจ้งซ่อม	3.56 (มาก)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.27 (ปานกลาง)
แก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว	3.56 (มาก)	4.09 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.43 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการเคม สินค้า หรือส่งสินค้า ซ่อม	3.44 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์สำรอง เมื่อ ต้องส่งสินค้าซ่อม	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.20 (ปานกลาง)
ทีมงานวิศวกรสามารถ วิเคราะห์ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง แม่นยำ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เข้าบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลา รับประกันสินค้า	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)	2.17 (น้อย)	3.66 (มาก)
การบำรุงรักษาอุปกรณ์ ถูกต้องตาม ขั้นตอน ที่บริษัทผู้ผลิตแนะนำ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.61 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	3.48 (ปานกลาง)

ตารางที่ 28 พบว่าด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรพิษณุโลกมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในแต่ละปีจึงขอย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ช่องทางการรับแจ้งซ่อมหลายช่องทาง สะดวก มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือผ่าน Web Service และเข้าบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ เข้าบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือผ่าน Web Service มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือผ่าน Web Service มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือผ่าน Web Service มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3 -4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)
การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแผนนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านการให้คำปรึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปีจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) และการให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแผนนโยบายของมหาวิทยาลัย เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3 - 4 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai oil lamp (diya) on its back. The lamp has a flame and radiating lines. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3 -4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ	3.84 (มาก)	3.50 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)
การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้เหมาะสมสอดคล้องกับงบประมาณ	3.58 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)
ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบครบถ้วน	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)
ระบบที่ออกแบบมีความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability)	3.89 (มาก)	3.58 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)
ระบบที่ออกแบบมีความยืดหยุ่นสูง (Flexibility)	3.79 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability)	4.21 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.86 (มาก)
ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการเชื่อมโยงโครงข่ายอื่น ๆ ได้ (Connectivity)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)
ระบบที่ออกแบบมีความปลอดภัยของระบบสูง (High Security)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปีจึงขอย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้เหมาะสม สอดคล้องกับงบประมาณ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้เหมาะสม สอดคล้องกับงบประมาณ และระบบที่ออกแบบมีความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability) เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการติดตั้ง จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ด้านการติดตั้ง	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3 -4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
มีแผนงานการติดตั้งแจ้งล่วงหน้าชัดเจน	3.53 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
การติดตั้งตรงต่อเวลาตามแผนงาน	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการติดตั้งตรงตามกำหนดของสัญญา	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
การรายงานความคืบหน้าของงาน	3.32 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ตรวจสอบการทำงานและประสิทธิภาพของสินค้าก่อนการส่งมอบ	3.47 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเก่า (Cutover) มีการกำหนดแผนสำรองกรณีที่ของใหม่ไม่สามารถทำงานได้ทันที	3.53 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเดิมที่ใช้งานอยู่ มีอัตราการ Downtime น้อย	3.42 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีแผนผังการติดตั้งระบบฯ (Network Diagram) อย่างละเอียด ประกอบการติดตั้ง	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการติดตั้ง จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ด้านการติดตั้ง	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน / คู่มือการใช้งาน	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านการติดตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ต่ำ 3 ปี และ 3-4 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน / คู่มือการใช้งาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3 -4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ช่องทางการรับแจ้งซ่อมหลายช่องทางสะดวก	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)
เข้าถึงสถานที่ซ่อมอุปกรณ์อย่างรวดเร็ว หลังได้รับการแจ้งซ่อม	3.37 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
แก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการเคม สินค้า หรือส่งสินค้าซ่อม	3.21 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	2.62 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์สำรอง เมื่อต้องส่งสินค้าซ่อม	3.37 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ทีมงานวิศวกรสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง แม่นยำ	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (ปานกลาง)
เข้าบำรุงรักษาสมาเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
การบำรุงรักษาอุปกรณ์ถูกต้องตามขั้นตอนที่บริษัท ผู้ผลิตแนะนำ	3.79 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ต่ำ 3 ปี และ 3-4 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เข้าบำรุงรักษาสม่ำเสมอตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service มากกว่าด้านอื่น

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

6.1 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความหลากหลายของรูป ขนาดของสินค้า	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ความหลากหลายของ รูปลักษณะของ สินค้า	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	4.17 (มาก)	3.58 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ความสามารถในการ ขยายขีดความสามารถ ของสินค้า	4.11 (มาก)	3.55 (มาก)	3.83 (มาก)	3.50 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ความหลากหลายของ ตราหือสินค้าที่จัด จำหน่าย	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
คุณภาพของสินค้าที่จัด จำหน่าย	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.75 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
สินค้านี้มีความทันสมัย ของสินค้า	4.22 (มาก)	3.91 (มาก)	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)
ความมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย	4.22 (มาก)	3.91 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เอกสารประกอบสินค้า/ คู่มือการใช้งาน	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
ระยะเวลาการ รับประกันสินค้า	3.67 (มาก)	4.27 (มาก)	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
เงื่อนไขการเปลี่ยน/ คืนสินค้า	3.67 (มาก)	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
การบริการหลังการขาย	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
จำนวนครั้งในการจัด ฝึกอบรมให้กับ ลูกค้า ในรอบปี	3.78 (มาก)	3.55 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.25 (ปานกลาง)
หลักสูตรที่จัดฝึกอบรม มีความหลากหลาย ตรง ตามความต้องการของ ลูกค้า	3.22 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
มีการให้บริการครบ วงจร	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ความสามารถในการ ขยายความสามารถของ สินค้า	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
การทดสอบสินค้าหลัง การติดตั้งเสร็จ	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.60 (มาก)	2.85 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหน่วยงานที่สังกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ระยะเวลาการรับประกันสินค้า และมีบริการหลังการขาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์ สินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลกมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์สินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ สินค้ามีความทันสมัย และความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์สินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านราคา	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาจำหน่ายของสินค้า	3.33 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ราคาจำหน่ายของ อะไหล่	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ราคาค่าบริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการขึ้นราคา สินค้า	3.56 (มาก)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ระยะเวลาการขึ้นราคา อะไหล่	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการขึ้นราคา บริการ	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.70 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

ตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสังกัดมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ ที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปีจ้งย้อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้วทยาเขตแพร่ และมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทาง
ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้ง / ศูนย์บริการ / ตัวแทนจำหน่าย	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการจัดส่ง สินค้า	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการ สั่งซื้อสินค้า	3.78 (มาก)	4.18 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
ความสะดวกในการ ติดต่อประสานงานกับ บริษัท	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.98 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)

ตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และ มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มี
ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้
วิทยาเขตแพร่ และมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท
มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาลัยเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า	3.89 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.27 (ปานกลาง)
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)	2.91 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	3.11 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)	2.98 (ปานกลาง)
การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	1.67 (น้อย)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)	3.09 (ปานกลาง)

ตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหน่วยงานที่สังกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วง ต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางคือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วง ต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วง ต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับน้อย คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วง ต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านบุคลากร	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มารยาท / การให้ข้อมูล ของพนักงานจัดส่ง	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
มารยาท / บุคลิกภาพ ของพนักงานขาย	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
มารยาทของพนักงาน บริการ	3.78 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)
ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบ พนักงาน	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ความรู้ / ความสามารถ ของพนักงานขาย	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ความรู้ / ความสามารถ ของพนักงานบริการ	3.78 (มาก)	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
ความถี่ในการเข้าพบ เยี่ยมเยียน ติดต่องาน ของพนักงานขาย	3.33 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตาม งานของพนักงานขาย	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตาม งานของพนักงานบริการ	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.25 (มาก)	1.67 (น้อย)	3.48 (ปานกลาง)
ความสามารถในการ แก้ไขปัญหาของ พนักงานขาย	3.56 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านบุคลากร	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการ ติดต่อประสานงานกับ ฝ่ายขาย	3.67 (มาก)	4.36 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	4.10 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	2.86 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)

ตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสังกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานมหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มารยาทของพนักงานบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดต่อกิจการของพนักงานขาย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความน่าเชื่อถือของ บริษัทฯ	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	3.92 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
การได้รับมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท ฯ	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)
การสนับสนุนจาก เจ้าของผลิตภัณฑ์แก่ บริษัทฯ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.08 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
การเป็น Microsoft Gold Partner	4.00	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)

ตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสังกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานมหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ และแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดในระดับมาก คือ การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัท มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านกระบวนการ	หน่วยงานที่ท่านสังกัด					
	ม.ราชภัฏ เชียงราย	ม.แม่โจ้ เชียงใหม่	ม.แม่โจ้ วิทยาเขต แพร่	ม.นเรศวร พิษณุโลก	ม.นเรศวร วิทยาเขต พะเยา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า	3.67 (มาก)	4.18 (มาก)	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.78 (มาก)	4.36 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ความถูกต้องของเอกสารเสนอราคา	3.78 (มาก)	4.18 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
ความถูกต้องของเอกสารส่งมอบงาน	3.89 (มาก)	4.36 (มาก)	3.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.64 (มาก)
ความถูกต้องในการคิดตั้ง	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.52 (มาก)
ความถูกต้องในการคิดเงิน	3.44 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
การติดต่อไม่ยุ่งยาก	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)
การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)
ความรวดเร็วในการคิดตั้ง	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	4.19 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)

ตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสังกัดหน่วยงาน มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด หน่วยงานมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความ พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การติดต่อไม่ยุ่งยาก การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็ว ในการติดตั้ง และการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน ระดับมาก คือ สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และ ความถูกต้องของเอกสารส่งมอบงาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก คือ ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก คือ สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และ การติดต่อไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้าน อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

6.2 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(สินค้า/บริการ)	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3 -4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความหลากหลายของรูปร่างของ สินค้า	3.68 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)
ความหลากหลายของรูปลักษณะของ สินค้า	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)
ความสามารถในการขยายขีด ความสามารถของสินค้า	3.84 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)
ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่ จัดจำหน่าย	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)
คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)	3.62 (มาก)	3.89 (มาก)
ความทันสมัยของสินค้า	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย	4.16 (มาก)	3.83 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือการใช้ งาน	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
ระยะเวลาการรับประกันสินค้า	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืน สินค้า	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
การบริการหลังการขาย	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ด้านผลิตภัณฑ์(สินค้า/บริการ)	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปี	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมมีความหลากหลาย ตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.32 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
มีการให้บริการครบวงจร	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ความสามารถในการขยายความสามารถของสินค้า	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
การทดสอบสินค้าหลังการติดตั้งเสร็จ	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ต่ำกว่า 3 ปี และ 3-4 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัยของสินค้า และ เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาจำหน่ายของสินค้า	3.32 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ราคาจำหน่ายของอะไหล่	3.11 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ราคาค่าบริการ	3.37 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการขึ้นราคา สินค้า	3.58 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)
ระยะเวลาการขึ้นราคาอะไหล่	3.63 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการขึ้นราคา บริการ	3.47 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม	3.79 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้ง / ศูนย์บริการ / ตัวแทนจำหน่าย	3.42 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการจัดส่ง สินค้า	3.58 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี และ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3 -4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่าง สินค้า	3.53 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ	2.95 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	3.05 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า	3.42 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า และ การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มารยาท / การให้ข้อมูลของพนักงาน จัดส่ง	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)
มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานชาย	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)
มารยาทของพนักงานบริการ	3.74 (มาก)	3.834 (มาก)	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)
ความเหมาะสม เรียบร้อยของ เครื่องแบบพนักงาน	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ความรู้ / ความสามารถของพนักงาน ชาย	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)
ความรู้ / ความสามารถของพนักงาน บริการ	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)
ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดต่อ งานของพนักงานชาย	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงาน ชาย	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงาน บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ พนักงานชาย	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน กับฝ่ายชาย	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)

ตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสม เรียบง่ายของเครื่องแบบพนักงาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย และ มารยาทของพนักงานบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มารยาทของพนักงานบริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)
การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท ฯ	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)
การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัทฯ	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)
การเป็น Microsoft Gold Partner	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)

ตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัท และ การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	ต่ำกว่า 3 ปี	3 -4 ปี	5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)
สภาพความสมบูรณ์ของ สินค้าที่จัดส่ง	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)
ความถูกต้องของเอกสารเสนอราคา	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
ความถูกต้องของเอกสารส่งมอบงาน	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ความถูกต้องในการติดตั้ง	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ความถูกต้องในการคิดเงิน	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)
การติดต่อไม่ยุ่งยาก	3.95 (มาก)	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)
การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)
ความรวดเร็วในการติดตั้ง	3.89 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)
การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.84 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การติดต่อไม่ยุ่งยากมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และความถูกต้องในการคิดเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น