



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือต่อ
การใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด
สำหรับทำการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการการสั่งซื้อสินค้าผ่าน
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด ให้ดียิ่งขึ้นแบบสอบถามนี้จะไม่
มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่เป็นจริงของ
ท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามนี้

ชื่อหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

ที่ตั้ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่เหมาะสม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านขนาดของกิจการ

- [] กิจการค้าปลีก
 [] กิจการค้าส่ง
 [] กิจการค้าปลีกและค้าส่ง

2. จำนวนพนักงานประจำทั้งหมด

- [] ไม่เกิน 10 คน [] 11 – 20 คน [] 21 – 30 คน
 [] 31 – 40 คน [] 41 – 50 คน [] มากกว่า 50 คน

3. ยอดขายรวมต่อปี ในปีที่ผ่านมา โดยประมาณ

- [] ไม่เกิน 5 ล้านบาท [] 6 – 10 ล้านบาท [] 11 – 20 ล้านบาท
 [] 21 – 40 ล้านบาท [] 41 – 60 ล้านบาท [] 61 – 100 ล้านบาท
 [] มากกว่า 100 ล้านบาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- [] ชาย [] หญิง

2. อายุ

- [] ต่ำกว่า 25 ปี [] 25 – 30 ปี
 [] 31 – 40 ปี [] มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- [] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านมีความรู้พื้นฐานในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาก่อนหรือไม่

มี ไม่มี

ถ้ามีโปรแกรมที่ท่านใช้เคยใช้งานหรือใช้งานอยู่

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Microsoft Office Excel | <input type="checkbox"/> Microsoft Office Word |
| <input type="checkbox"/> Microsoft Office PowerPoint | <input type="checkbox"/> Microsoft Office Access |
| <input type="checkbox"/> Microsoft Office Project | <input type="checkbox"/> Internet |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรแกรม | |

5. โปรแกรมตำแหน่งของท่านในหน่วยงาน

- ผู้บริหาร
 เจ้าหน้าที่
 อื่น ๆ (โปรแกรม).....

6. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว

- น้อยกว่า 1 ปี (เริ่มทำงานกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทันที)
 1-2 ปี (เริ่มทำงานพร้อมกับเริ่มใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในช่วงแรก)
 มากกว่า 2 ปี (เริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์)

7. ท่านเข้าใจหรือรู้จักระบบการทำงานของระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด หรือไม่

เข้าใจหรือรู้จัก ไม่เข้าใจหรือไม่รู้จัก

8. นอกจากระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด ท่านเคยใช้ระบบการทำงานอื่นที่คล้ายกันนี้หรือไม่

เคย โปรแกรม..... ไม่เคย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของคุณภาพในการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ
บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านความใส่ใจ:Empathy					
1.ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า					
2. หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย					
3. ขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้					
5. พนักงานบริษัทในระบบการสั่งซื้อสินค้ามีการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
6. มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความมั่นใจ:Assurance					
1.การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า					
2. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของคุณภาพในการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ
บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ต่อ)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. การจองคิวของบริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
4. พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ ๆ					
5. ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัย					
การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม Tangible					
1.ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้					
2. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้					
3. สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้					
4. จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น (กระแสเงินรับเร็วขึ้น)					
5. สามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ เช่น การลดราคาการให้สินเชื่อ เป็นต้น					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของคุณภาพในการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ
บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ต่อ)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6. การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ					
7. สามารถรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด					
การตอบสนองลูกค้า: Responsiveness					
1. การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำ การบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว					
2. การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว					
3. มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัย และมีความถูกต้องมากขึ้น					
4. การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว					
5. การบริการตรวจสอบอุปกรณ์เกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของคุณภาพในการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ
บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ต่อ)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความไว้วางใจ:Reliability					
1. การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำตามข้อตกลง ในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ					
2. ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้					
3. จากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขายและวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้					
4. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท
ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ บนช่องใดช่องหนึ่งตามความคิดเห็นของท่าน

ผลกระทบด้านกระบวนการทำงาน	ระดับผลกระทบจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ระบบลดความซ้ำซ้อนหรือขั้นตอน ของกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า					
ความรวดเร็วของกระบวนการการ สั่งซื้อสินค้า					
ช่วยลดจำนวน พนักงาน ที่ปฏิบัติงาน					
ช่วยค้นหาข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ของ พนักงาน					
ฝ่ายบริหารในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เช่นวิเคราะห์ข้อมูลการขายและ วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงาน					
กระบวนการสั่งซื้อสินค้าทำได้ง่ายขึ้น					

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท
ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ต่อ)

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ บนช่องใดช่องหนึ่งตามความคิดเห็นของท่าน

ผลกระทบด้านข้อมูลที่ได้รับ	ระดับผลกระทบจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์					
ความรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจาก กระบวนการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์					
ความปลอดภัยของข้อมูลในการสั่งซื้อ สินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
การสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์มีระบบสำรองข้อมูล					
รูปแบบของข้อมูลในการสั่งซื้อสินค้า ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ ได้รับเข้าใจง่าย					

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

.....
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
.....
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และข้อเสนอแนะ
คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามคำเครื่องหมาย ✓ บน [] ตามความคิดเห็นของท่าน

1. หลังจากการเริ่มใช้ระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ท่านคิดว่าปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบด้านใดมากที่สุดคือข้อใด
 - [] ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์
 - [] ปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป
 - [] ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (NET WORK)
 - [] ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ท่านผู้ใช้ระบบ)
 - [] ปัญหาด้านกระบวนการทำงานในแผนก (Shop Floor) ส่งผลให้ข้อมูลนำเข้าผิดพลาด
 - [] ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ
 - [] ปัญหาอื่นๆ ระบุ

2. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ระบบฯ มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ
- [] เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ มีสภาพเก่า หรือไม่มีคุณภาพ
- [] เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้
- [] ปัญหาอื่น ๆ ระบุ.....
- [] ไม่มีปัญหา

3. ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] ระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา
- [] ระบบฯ ไม่ความยืดหยุ่น หรือมีน้อย
- [] ระบบฯ มีรูปแบบของของข้อมูลประมวลผลที่มีประโยชน์
- [] ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง
- [] ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน
- [] ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน
- [] ปัญหาอื่นๆ ระบุ.....
- [] ไม่มีปัญหา

4. ปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง (NET WORK) มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า
- ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลว
- ปัญหาอื่นๆ ระบุ.....
- ไม่มีปัญหา

5. ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ท่านผู้ใช้ระบบ) มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญ
- จำนวนของผู้ใช้ระบบฯ ไม่เพียงพอ
- ปัญหาอื่นๆ ระบุ.....
- ไม่มีปัญหา

6. ปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้ระบบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มีรายการช่วยเหลือ ในตัวระบบฯ
- ไม่มีคู่มือการใช้งาน ในตัวระบบฯ
- มีคู่มือการใช้งาน แต่เป็นภาษาอังกฤษ หรือ อ่านเข้าใจยาก
- ไม่มีเจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือ หรือ ไม่ได้รับความช่วยเหลือ
- ปัญหาอื่นๆ ระบุ.....
- ไม่มีปัญหา

7. จากปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่ทำงานที่ใช้ในระบบฯ ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ให้บริษัทจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ
- ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพ
- เพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์
- แนวทางอื่นๆ ระบุ.....
- ไม่มีปัญหา

8. จากปัญหาเกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ท่านคิดว่ามีแนวทางแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น
- ปรับปรุงระบบฯ ให้มีความยืดหยุ่น โดย.....
- ปรับปรุงระบบฯ มีรูปแบบของข้อมูลประมวลผลที่มีประโยชน์
- แก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง
- ปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งาน โดย.....
- ปรับให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน
- แนวทางอื่นๆ ระบุ.....
- ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

9. จากปัญหาเกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงโดย.....
- แนวทางอื่น ๆ ระบุ.....
- ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

10. จากปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ท่านผู้ใช้ระบบ) ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์
- ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ
- ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ
- เพิ่มจำนวนของผู้ใช้ระบบฯ ไม่เพียงพอ
- ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน
- แนวทางอื่นๆ ระบุ.....
- ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

11. จากปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลนำเข้าระบบการสั่งซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ต ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ข้อมูลนำเข้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้อง
- ปรับปรุงรูปแบบของข้อมูลนำเข้ากับรูปแบบการป้อนข้อมูลในระบบให้สัมพันธ์กัน
- แนวทางอื่น ๆ ระบุ.....
- ไม่ต้องแก้ไขใดๆ

12. จากปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้ระบบฯ ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพิ่มมีรายการช่วยเหลือ (HELP MENU) ในตัวระบบฯ
- จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (USER MANUAL) ในตัวระบบฯ
- จัดทำคู่มือการใช้งาน (USER MANUAL) ให้เป็นภาษาไทย หรือ อ่านเข้าใจง่ายขึ้น
- ขอให้เจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น
- แนวทางอื่น ๆ ระบุ.....
- ไม่ต้องแก้ไขใดๆ

13. หากระบบการสั่งซื้อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ชัดข้องในวันหยุดท่านต้องการให้พนักงานของบริษัท เข้าไปตรวจแก้ไขหรือไม่

- ต้องการ และมีบุคคลของสำนักงานที่สามารถติดต่อคือคุณ.....
เบอร์โทร
- ไม่ต้องการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ

14. ท่านต้องการคู่มือในการแก้ไขเหตุเสียเบื้องต้นหรือไม่

- ต้องการ
- ไม่ต้องการ

15. ท่านต้องการให้บริษัททำการฝึกอบรมวิธีการใช้งานหรือไม่

- ต้องการ
- ไม่ต้องการ

16. ท่านต้องการให้พนักงานบริษัทเข้าไปตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์เป็นช่วง ๆ หรือไม่แบบใด

- รายเดือน
- ราย 3 เดือน
- ราย 6 เดือน
- รายปี
- ไม่ต้องการให้ตรวจสอบ

17. เมื่อท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ท่านแก้ไขปัญหาได้อย่างไร

- สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ
- แก้ไขระบบด้วยตัวเอง
- สอบถามจากตัวแทนหน่วยงานปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

18. ท่านเห็นว่าการที่ท่านสอบถามจากตัวแทนบ.ปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด พบว่า

- ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ดีมาก
- ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือหรือล่าช้า

19. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม (ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ต่อ)

คำชี้แจง : ตอบเฉพาะผู้ที่ทำงานมากกว่า 2 ปี (เริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์)

: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านความใส่ใจ:Empathy					
1.ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า					
2. หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย					
3. ขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้					
5. พนักงานบริษัทในระบบการสั่งซื้อสินค้ามีการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
6. มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความมั่นใจ:Assurance					
1.การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า					
2. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม (ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ต่อ)

คำชี้แจง : ตอบเฉพาะผู้ที่ทำงานมากกว่า 2 ปี (เริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์)

: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. การจองคิวของบริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
4. พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ ๆ					
5. ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัย					
การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม Tangible					
1.ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้					
2. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้					
3. สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้					
4. จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น (กระแสเงินรับเร็วขึ้น)					
5. สามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ เช่น การลดราคาการให้สินเชื่อ เป็นต้น					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม (ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ต่อ)

คำชี้แจง : ตอบเฉพาะผู้ที่ทำงานมากกว่า 2 ปี (เริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์)

: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6. การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ					
7. สามารถรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด					
การตอบสนองลูกค้า: Responsiveness					
1. การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำ การบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว					
2. การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว					
3. มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัย และมีความถูกต้องมากขึ้น					
4. การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวัน ทั่วไปได้รวดเร็ว					
5. การบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม (ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ต่อ)

คำชี้แจง : ตอบเฉพาะผู้ที่ทำงานมากกว่า 2 ปี (เริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์)

: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความไว้วางใจ: Reliability					
1. การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำตามข้อตกลง ในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ					
2. ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้					
3. จากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามขอขยายและวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้					
4. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายภาสกร หัตถกรรม
วัน เดือน ปี เกิด	4 ตุลาคม 2516
ประวัติการศึกษา	ปี 2530 จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียน สามัคคีวิทยาคม จังหวัด เชียงราย ปี 2539 จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล (วศ.บ.เครื่องกล)
ประวัติการทำงาน	ปี 2539 – ปัจจุบัน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved