



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์
ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้านิติบุคคลต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จึงขอความร่วมมือมาช่วยท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปทางนิติบุคคล / หน่วยงานราชการที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และเติมข้อความในช่องว่าง

1. ข้อมูลองค์กร/กิจการของท่าน

1.1 รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

1. หน่วยงานเอกชน
 2. หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.2 ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

1. ภาคผลิต เกษตรกรรม
 2. ภาคผลิต อุตสาหกรรม
 3. ภาคบริการ
 4. ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.3 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2. ตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.4 ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของท่านจนถึงปัจจุบัน

- 1. 1-5 ปี
- 2. 6-10 ปี
- 3. 11-15 ปี
- 4. 16-20 ปี
- 5. 20 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของระดับความพึงพอใจที่ท่านมีส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

<u>หมายเหตุ</u>	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	=	5	น้อย	=	2
	มาก	=	4	น้อยที่สุด	=	1
	ปานกลาง	=	3			

ส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ					
2. สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
3. มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ					
4. การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล					

ส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น					
6. แสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บ โฮสติ้ง					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์					
2. ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น					
3. การคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น					
4. ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ					
5. กำหนดราคา Package ไว้หลากหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า					
6. มีราคาค่าบริการแบบรายปี					
7. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน					
8. สามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวด จ่ายเดือนละงวด เป็นต้น					
9. แสดงราคา Package ใ้ได้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ					
10. ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้งานในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น					
11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง					
2. การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ					
3. การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร					
4. การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล					

ส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย					
6. จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป					
2. ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี					
3. เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น					
4. การเขียนและเผยแพร่บทความที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันไวรัส เป็นต้น					
5. การฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย					
6. ให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าในเสิร์ชเอนจิน เช่น google เป็นต้น					
7. จัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ					
8. สร้างพื้นที่ให้ลูกค้าแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการได้อย่างอิสระ (Webboard)					
9. มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ต่างๆ					
10. การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ให้บริการ					
11. การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆให้เหมาะสมของพนักงานขาย					
12. พนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง					
13. เพิ่มลิงค์เว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ					
14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy)					
1. มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก					
2. ใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่รับ-ส่ง					

ส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า					
4. ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต					
5. มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ					
6. มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization)					
1. การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้					
2. มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์					
3. ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง					
4. ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
5. สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล					
6. ผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสรรตามความต้องการของลูกค้าได้					
7. ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3: ท่านพบปัญหาใดบ้างในการใช้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และเติมข้อความในช่องว่าง

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ไม่มีความหลากหลาย Package การใช้งาน
- 2. การเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการทำได้ช้า
- 3. ไม่สามารถป้องกันไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอกได้
- 4. เครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ
- 5. ระบบเครือข่าย (Network) หรือเครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่ม

บ่อย

- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ปัญหาด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การชำระเงินยุ่งยาก
- 2. ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต
- 3. ราคาแพงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- 4. ไม่สามารถผ่อนชำระได้
- 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ช่องทางในการติดต่อ/สอบถามไม่หลากหลาย
- 2. โดเมนเนมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจำได้ยาก
- 3. ค้นหาผู้ให้บริการในเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) ไม่เจอหรืออยู่ลำดับท้ายๆ
- 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์น้อย
- 2. การส่งเสริมการตลาดด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ
- 3. ไม่มีการส่งเสริมการตลาดให้กับลูกค้าเดิม
- 4. ไม่มีการอบรม แนะนำ สาธิตวิธีการใช้งานให้กับลูกค้า
- 5. พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการขาย
- 6. ไม่มีการสร้างเครือข่ายกับเว็บไซต์อื่นเพื่อประชาสัมพันธ์
- 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ไม่มีการเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล
- 2. ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 3. ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก
- 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ไม่มีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าเป็นรายองค์กรหรือรายบุคคล
- 2. ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์
- 3. ไม่สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีต้นตามความต้องการของลูกค้าได้
- 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

.....

ขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างหน้าจอที่ใช้เก็บข้อมูล

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์
ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

คำชี้แจง
แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จึงขอความร่วมมือของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความจริง ทั้งนี้ถือเป็นข้อมูลในการศึกษาแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ต่อไป
สำหรับข้อมูลของท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการซึ่งจะไม่ผลกระทบบใด ๆ ต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปทางนิติบุคคล / หน่วยงานราชการที่ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง และเติมข้อความในช่องว่าง

1. ข้อมูลองค์กร / กิจการของท่าน
1.1 รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย
 1. ส่วนบุคคล / ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่เป็นนิติบุคคล
 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด / ห้างหุ้นส่วนสามัญ / นิติบุคคล
 3. บริษัทจำกัด / บริษัทจำกัด (มหาชน)
 4. ส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

1.2 ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ
 1. ภาคผลิต ภาคบริการ
 2. ภาคผลิต อุตสาหกรรม
 3. ภาคบริการ
 4. ภาคการค้า คำปลีก/ค้าส่ง
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

1.3 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
 1. เจ้าของกิจการ
 2. เจ้าของเว็บไซต์
 3. ผู้บริหารระดับสูง
 4. หัวหน้า / ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
 5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

1.4 ระยะเวลาการจัดตั้งกิจการ / องค์กรของท่านจนถึงปัจจุบัน
 1. 1-5 ปี
 2. 6-10 ปี
 3. 11-15 ปี
 4. 15-20 ปี
 5. 20 ปี ขึ้นไป

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ความหลากหลายของ Package การให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และ ปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. แสดงค่าแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. ราคาต่อพื้นที่เช่าเว็บไซต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. การคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. กำหนดราคา Package ที่หลากหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. มีราคาบริการแบบรายปี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. สามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวด จ่ายเดือนละงวด เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. แสดงราคา Package ไว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ให้อส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้งานในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. การแจ้งต่อสัญญาการใช้งานบริการจากพนักงานขาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ให้อส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ทวีตจลตหะนิยมโดเมนแรม 1 ปี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. การเขียนและเผยแพร่บทความที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันไวรัส เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ความพึงพอใจของลูกค้าที่พึงพอใจต่อการบริการลูกค้าที่โทรออก... - Windows Internet Explorer

http://202.28.24.178/IS/questionary.php

File Edit View Favorites Tools Help

ความพึงพอใจของลูกค้าที่พึงพอใจต่อการบริการลูกค้าที่โทรออก...

5. การฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าในฟรีเอ็นจิน เช่น google เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. จัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. สร้างพื้นที่ให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการได้อย่างอิสระ (Webboard)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ต่างๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. การทำกิจกรรมสินค้าหรือสังคมของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆให้เหมาะสมของพนักงานขาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. พนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. เพิ่มสิ่งเว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ) <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy)						
1. มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ไร้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization)						
1. การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์หรือรายบุคคลได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์หรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์หรือรายบุคคล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสืบค้นความต้องการของลูกค้าได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อลูกค้าที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ส่วนที่ 3: ปัญหาของลูกค้าและข้อเสนอแนะ						
คำชี้แจง : ท่านพบปัญหาใดบ้างในการใช้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง และเติมข้อความในช่องว่าง						
1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ หากไม่พบปัญหาไม่ต้องทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง)						
<input type="checkbox"/> 1. ไม่มีหลากหลาย Package การใช้งาน						
<input type="checkbox"/> 2. การเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการทำได้ช้า						
<input type="checkbox"/> 3. ไม่สามารถป้องกันไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอกได้						
<input type="checkbox"/> 4. เครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ						
<input type="checkbox"/> 5. ระบบเครือข่าย (Network) หรือเครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่มบ่อย						
<input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) <input type="text"/>						

Done Internet 100%

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อส่วนประกอบตลาดอิเล็กทรอนิกส์ คณบดีและคณาธิการบริหารของ ไอเดีย พลัส ค - Windows Internet Explorer

http://202.28.24.178/15/questionary.php

File Edit View Favorites Tools Help

☆ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประกอบตลาดอิเล็กทรอนิกส์...

2. ปัญหาด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ หากไม่พบปัญหาไม่ต้องทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง)

- 1. การชำระเงินยุ่งยาก
- 2. ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต
- 3. ราคาแพงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- 4. ไม่สามารถชำระเป็นรายเดือนได้
- 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ หากไม่พบปัญหาไม่ต้องทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง)

- 1. ช่องทางการติดต่อ / สอบถามไม่หลากหลาย
- 2. โดเมนเนมเว็บไซต์ยุ่งยากให้บริการจ่ายได้ยาก
- 3. ค้นหาให้บริการในเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) ไม่เจอหรืออยู่ลำดับท้ายๆ
- 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ หากไม่พบปัญหาไม่ต้องทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง)

- 1. การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์น้อย
- 2. การส่งเสริมตลาดด้วย การ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ
- 3. ไม่มีการส่งเสริมการตลาดให้กับลูกค้าเดิม
- 4. ไม่มีการอบรม แนะนำ สาธิตวิธีการใช้งานให้กับลูกค้า
- 5. พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการขาย
- 6. ไม่มีการสร้างเครือข่ายกับเว็บไซต์อื่นเพื่อประชาสัมพันธ์
- 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ หากไม่พบปัญหาไม่ต้องทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง)

- 1. ไม่มีการเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล
- 2. ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 3. ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก
- 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. ปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ หากไม่พบปัญหาไม่ต้องทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง)

- 1. ไม่มีการเก็บข้อมูลการใช้งานของลูกค้าเป็นรายองค์กรหรือรายบุคคล
- 2. ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์
- 3. ไม่สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสีตามความต้องการของลูกค้าได้
- 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

Done Internet 100%

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายอนวัช กองมงคล
วัน เดือน ปีเกิด	4 กรกฎาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมตอนปลาย โรงเรียนเชิงคำวิทยาคม จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2546 – 2550 ตำแหน่งวิศวกรคอมพิวเตอร์ ศูนย์บริหารจัดการความรู้ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เหมาะสม พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ตำแหน่งนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved