



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน “โดยนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกใช้เป็น ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่เป็นจริงของท่าน ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือ ความเห็นของท่านมากที่สุดถ้าไม่มีตัวเลือกใดที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่านกรุณา ทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องตัวเลือก “อื่นๆ (โปรดระบุ).....” และเขียนข้อความที่ต้องการลงใน ช่องว่างด้านท้ายตัวเลือก

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 21 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 3. สูงกว่าปริญญาตรี 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

4. ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม (ตอบ 1 ข้อเท่านั้น)

1. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ 2. ผู้จัดการฝ่าย IT
 3. ผู้จัดการโรงงาน 4. ผู้จัดการทั่วไป
 5. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี-การเงิน 6. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
 7. ผู้จัดการฝ่ายผลิต 8. ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ
 9. ตำแหน่งอื่น ๆ โปรดระบุ

5. จำนวนผู้มีส่วนร่วมในองค์กรในการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์

1. 1 คน 2. 2 – 3 คน
 3. มากกว่า 3 คน 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. บริษัทของท่านผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานคนสุดท้าย (ตอบ 1 ข้อเท่านั้น)

1. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ 2. ผู้จัดการฝ่าย IT
 3. ผู้จัดการบัญชี 4. ผู้จัดการฝ่าย/โครงการ
 5. ประธานบริษัท 6. อื่นๆ โปรดระบุ

7. บริษัทของท่านจัดอยู่ในเขตอุตสาหกรรมใด

1. เขตอุตสาหกรรมทั่วไป 2. เขตอุตสาหกรรมส่งออก
 3. เขตพาณิชย์กรรม 4. เขตที่อยู่อาศัย
 5. เขตอุตสาหกรรมอื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. บริษัทของท่านจัดอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทใด

1. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 2. อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์
 3. อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม 4. อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ
 5. อุตสาหกรรมประเภทอื่น โปรดระบุ

9. เงินทุนจดทะเบียนของบริษัท

1. น้อยกว่า หรือเท่ากับ 50 ล้านบาท 2. 51 – 100 ล้านบาท
 3. 101 – 200 ล้านบาท 4. มากกว่า 200 ล้านบาท
 5. อื่นๆ โปรดระบุ

10. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการถึงปัจจุบัน

1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 – 10 ปี
 3. 10 – 15 ปี 4. มากกว่า 15 ปี
 5. อื่นๆ โปรดระบุ

11. บริษัทของท่านมียอดขายต่อปีประมาณเท่าใด

1. ต่ำกว่า 500 ล้านบาท 2. 501 – 1,000 ล้านบาท
 3. 1,001 – 1,500 ล้านบาท 4. 1,501 – 2,000 ล้านบาท
 5. มากกว่า 2,000 ล้านบาท

12. บริษัทของท่านมีจำนวนพนักงานกี่คน
1. ต่ำกว่า 300 คน 2. 301 – 600 คน
3. 601 – 900 คน 4. 901–1, 200 คน
5. มากกว่า 1,200 คน
13. มีแผนกใดบ้างที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)
1. แผนก/ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2. แผนก/ฝ่ายการตลาด
3. แผนก/ฝ่าย IT 4. แผนก/ฝ่ายบัญชี-การเงิน
5. แผนก/ฝ่ายผลิต 6. แผนก/ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
7. แผนก/ฝ่ายอื่นๆ โปรดระบุ.....
14. ในปัจจุบันบริษัทของท่านมีคอมพิวเตอร์ใช้ในการทำงานกี่เครื่อง
1. ต่ำกว่า 30 เครื่อง 2. 31 – 50 เครื่อง
3. 51 – 100 เครื่อง 4. 101 – 150 เครื่อง
5. มากกว่า 150 เครื่อง 6. อื่นๆ โปรดระบุ
15. ปัจจุบันบริษัทของท่านได้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ มาแล้วกี่ปี
1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 – 10 ปี
3. 10 – 15 ปี 4. มากกว่า 15 ปี
5. อื่นๆ โปรดระบุ
16. บริษัทของท่านมีการสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์จากผู้ขายกี่ราย
1. 1 ราย 2. 2 – 3 ราย
3. 4 – 5 ราย 4. มากกว่า 5 ราย
17. สินค้าที่มีการสั่งซื้อจากบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ฮาร์ดแวร์ 2. ซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่างๆ
3. อุปกรณ์เสริมและวัสดุสิ้นเปลือง 4. อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
5. อุปกรณ์เครือข่าย 6. อื่นๆ โปรดระบุ
18. บริการที่ใช้จากบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ระบบการบำรุงรักษา 2. บริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ออกแบบเว็บไซต์
3. การเช่าอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ 4. บริการรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย
5. บริการติดตั้งระบบเครือข่าย 6. อื่นๆ โปรดระบุ

19. กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทท่านมีปัญหา/ใช้งานไม่ได้ ท่านต้องการบริการรูปแบบใดมากที่สุด (ตอบข้อเดียว)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มีเครื่องสำรองให้ใช้ | <input type="checkbox"/> 2. เรียกบริการไปได้ทันที |
| <input type="checkbox"/> 3. ฟรีค่าบริการ | <input type="checkbox"/> 4. เปลี่ยนอะไหล่ทันที |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ | |

20. ในกรณีเรียกช่างมาบริการที่บริษัทของท่านโดยเฉลี่ยช่วงเดินทางมาถึงใช้เวลาเท่าใดนับแต่เรียกบริการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ภายใน 2 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 2. ภายใน ½ วัน |
| <input type="checkbox"/> 3. ภายใน 2 วัน | <input type="checkbox"/> 4. ภายใน 3 วัน |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ | |

21. ในกรณีการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะเวลาในการซ่อมเสร็จ (โดยเฉลี่ย)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ใช้ได้ภายใน ½ วัน | <input type="checkbox"/> 2. ใช้ได้ภายใน 1 วัน |
| <input type="checkbox"/> 3. ใช้ได้ภายใน 2 วัน | <input type="checkbox"/> 4. ใช้ได้ภายใน 3 วัน |
| <input type="checkbox"/> 5. ใช้ได้ภายใน 4-7 วัน | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ |

22. ค่าใช้จ่ายสำหรับการซื้อสินค้าหรือใช้บริการด้านระบบคอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ยต่อครั้งเท่าใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. อยู่ในช่วง 50,001 – 100,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. อยู่ในช่วง 100,001 – 150,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. อยู่ในช่วง 150,001 – 200,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 200,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ |

23. ท่านรู้จักบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์จากแหล่งใด (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. วารสารคอมพิวเตอร์ | <input type="checkbox"/> 2. ป้ายโฆษณา |
| <input type="checkbox"/> 3. หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 4. เอกสารแผ่นพับ |
| <input type="checkbox"/> 5. เว็บไซต์ของบริษัทผู้ขาย | <input type="checkbox"/> 6. พนักงานขาย |
| <input type="checkbox"/> 7. เพื่อนแนะนำ | <input type="checkbox"/> 8. ได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบการใน |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ โปรดระบุ | นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่ใช้บริการ |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยสุด (2)	ไม่มีผล (1)
1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม					
1) ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กรของท่าน					
2) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
3) อัตราดอกเบี้ย					
4) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
5) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต					
6) กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ เช่น ISO 14001					
7) การแข่งขันของธุรกิจ					
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. ปัจจัยภายในองค์กร					
1) วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรของท่าน					
2) โครงสร้างภายในองค์กรของท่าน					
3) กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ/จัดซื้อ					
4) ระบบการจัดการภายในองค์กรของท่าน					
5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยระหว่างบุคคล					
1) เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ					
2) อำนาจในการตัดสินใจของผู้มีอิทธิพลในการเลือก					
3) ความเข้าใจกันระหว่างผู้เลือกซื้อและผู้ขาย					
4) ความสามารถในการชักชวนของผู้ขาย					
5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล					
1) การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ					
2) การยอมรับและทัศนคติที่มีต่อผู้ขาย เช่นความรู้ ความชำนาญ, บุคลิกลักษณะ					
3) ความคิดเห็นต่อความเสี่ยงในการจัดซื้อหรือใช้บริการ					
4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยสุด (2)	ไม่มีผล (1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ					
1) คุณลักษณะได้มาตรฐาน ตรงตามที่ต้องการ					
2) ครายี่ห้อของสินค้า					
3) ครายี่ห้อของอะไหล่					
4) เจื่อนใจการรับประกันสินค้าและการบริการ					
- มีเครื่องสำรองให้ใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน					
- การบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง					
5) มีการแนะนำให้การปรึกษา วิธีการใช้งาน					
6) มีคู่มือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ					
7) มีการบริการหลังการขาย					
8) คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์					
9) คุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์					
10) ความสะอาดเรียบร้อยหลังการบริการติดตั้ง					
11) ความสะอาดเรียบร้อยหลังงานซ่อม					
12) มีความหลากหลายของรูปแบบของสินค้าและการบริการ					
13) มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อให้เลือก					
14) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. ด้านราคา					
1) ราคาสินค้า					
- ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์					
- ราคาซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่างๆ					
- ราคาอะไหล่/ อุปกรณ์เสริม/วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยสุด (2)	ไม่มีผล (1)
2) อัตราค่าบริการ					
- การบำรุงรักษา					
- การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การออกแบบเว็บไซต์					
- การเช่าอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์					
- บริการติดตั้งระบบเครือข่าย					
- บริการอื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3) มีการให้เครดิตทางการค้า					
4) มีระยะเวลาในการให้เครดิต					
5) มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด					
6) มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงราคาล่วงหน้า					
7) สามารถต่อรองราคาได้					
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1) สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ได้					
2) มีบริการติดต่อสอบถามข้อมูล ปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์					
3) มีความยืดหยุ่นของระยะเวลาการส่งสินค้าและบริการตามความเร่งด่วนของโครงการ					
4) ให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการหรือวันนักขัตฤกษ์					
5) การให้บริการระหว่างเวลา 08.00-17.00 น.					
6) การให้บริการระหว่างเวลา 17.00-21.00 น.					
7) สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง					
8) สามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการได้สะดวก รวดเร็ว					
9) มีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการ					
10) มีสินค้าตลอดเวลา/ไม่ขาดสต็อก					
11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1) มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ					
2) มีส่วนลดพิเศษกรณีสั่งซื้อสินค้ามีปริมาณมากตามเงื่อนไข					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยสุด (2)	ไม่มีผล (1)
ที่กำหนด					
3) การจัดฝึกอบรมความรู้ สัมมนาแก่ลูกค้าฟรีอย่างสม่ำเสมอ					
4) มีพนักงานขาย เข้ามาแนะนำสินค้าและบริการที่บริษัท					
5) มีบริการให้ทดลองใช้สินค้าหลังการติดตั้ง เช่น 1 อาทิตย์					
6) มีบริการตรวจเช็คเครื่องฟรีก่อนทำการซ่อม					
7) การโฆษณา					
8) มีการส่งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง					
9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ด้านบุคลากร					
1) ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี					
2) ช่างเทคนิค วิศวกร ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีและต่อเนื่องในสินค้าและการบริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์					
3) ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด					
4) ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้					
5) ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายเหตุผลของอาการเสียได้					
6) พนักงานขาย ช่างเทคนิคและ วิศวกรมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพในการให้บริการ					
7) ความกระตือรือร้นการให้บริการของพนักงานทุกคน					
8) ช่างเทคนิคและ วิศวกร สามารถทำงานต่อเนื่องเกินเวลา					
9) พนักงานขาย ออกพบปะลูกค้าสม่ำเสมอ					
10) พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี					
11) พนักงานขายเสนอสินค้าและบริการ ได้เหมาะสมกับความต้องการ					
12) พนักงานขายมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
13) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยสุด (2)	ไม่มีผล (1)

6. ด้านกระบวนการให้บริการ					
1) กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก					
2) มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับทางบริษัท					
3) การนัดหมายตรงเวลา					
4) มีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม					
5) แจ้งระยะเวลาก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน					
6) แจ้งข้อมูลค่าบริการก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน					
7) เงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
8) การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ					
9) มีจำนวนช่างเทคนิค วิศวกรเพียงพอในการบริการ					
10) มีการจัดทำบันทึกเก็บประวัติการบริการให้ลูกค้า					
11) การออกไปกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว					
12) อื่นๆ (โปรดระบุ)					
7. ลักษณะทางกายภาพ					
1) ภาพพจน์ของบริษัทดีและน่าเชื่อถือ					
2) บริษัทมีชื่อเสียง					
3) บริษัทตั้งมานาน					
4) พนักงานขาย ช่างเทคนิค วิศวกรแต่งกายเรียบร้อยและมีชุดฟอร์มที่เป็นเอกลักษณ์ของบริษัทผู้ขาย					
5) มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบและทันสมัยในการให้บริการ					
6) มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ					
7) ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ					
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 4 ปัญหาด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่พบที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัท
จัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม**

ปัญหาในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้ง ระบบคอมพิวเตอร์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยสุด (2)	ไม่พบ ปัญหา (1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ					
1) คุณลักษณะผลิตภัณฑ์ไม่ได้มาตรฐาน ตามที่กำหนด					
- คุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์					
- คุณลักษณะอะไหล่/อุปกรณ์เสริม/วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ					
2) ทรายี่ห้อสินค้าไม่มีชื่อเสียง (ไม่เป็นที่รู้จัก)					
3) ทรายี่ห้ออะไหล่ ไม่มีชื่อเสียง (ไม่เป็นที่รู้จัก)					
4) เงื่อนไขการรับประกันสินค้าและบริการ					
- ไม่มีเครื่องสำรองใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะ เวลาประกัน					
- การบำรุงรักษาสินค้าทำไม่ต่อเนื่อง					
5) ไม่มีการแนะนำ ให้การปรึกษา วิธีการใช้งาน					
6) ไม่มี คู่มือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและการบริการ					
7) ไม่มีการบริการหลังการขาย					
8) คุณภาพการติดตั้ง ไม่เรียบร้อย / ไม่สมบูรณ์					
9) คุณภาพการซ่อมไม่เรียบร้อย / ไม่สมบูรณ์					
10) รูปแบบสินค้าหรือการบริการมีไม่หลากหลาย					
11) ไม่มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อให้เลือก					
10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. ด้านราคา					
1) สินค้ามีราคาแพง					
- ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์แพง					
- ราคาซอฟต์แวร์และ โปรแกรมต่างๆแพง					
- ราคาอะไหล่/ อุปกรณ์เสริมต่างๆ/วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆแพง					
2) ค่าบริการสูงกว่าผู้ขายรายอื่นๆ					
- ค่าบริการบำรุงรักษา มีราคาสูง					
- ค่าบริการติดตั้งพิมพ์ มีราคาสูง					

ปัญหาในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยสุด (2)	ไม่พบ ปัญหา (1)
- ค่าเช่าอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ มีราคาสูง - ค่าบริการติดตั้งระบบเครือข่าย มีราคาสูง 3)ไม่มีการให้เครดิตทางการค้า 4) การให้เครดิตระยะเวลาสั้น 5)ไม่มีการให้ราคาพิเศษตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด 6)ไม่มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงราคาให้ทราบล่วงหน้า 7)ไม่สามารถต่อรองราคาได้ 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1)ไม่สามารถ/ยาก ในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ 2)ไม่มีบริการติดต่อสอบถามข้อมูล ปรีกษาปัญหาทางโทรศัพท์ 3)ไม่มีความยืดหยุ่นในเรื่องระยะเวลาการส่งสินค้าและบริการตามความเร่งด่วนของโครงการ 4) วัน เวลา ให้บริการไม่สะดวก 5) ติดต่อกับช่างยากและล่าช้า 6) ไม่สะดวก/ยาก ในติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการ 7) ไม่มีสินค้าที่สั่งซื้อในสต็อก/สินค้าขาดสต็อกบ่อย 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1) ไม่มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ 2) ไม่มีส่วนลดพิเศษกรณีสั่งซื้อสินค้ามีปริมาณมากตามเงื่อนไขที่กำหนด 3) ไม่มีโปรแกรม การจัดฝึกอบรมความรู้ สัมมนาแก่ลูกค้าฟรี 4) ไม่มีพนักงานขายเข้ามาแนะนำสินค้าหรือการบริการที่บริษัท 5) ไม่มีสินค้าให้ทดลองก่อนการสั่งซื้อ 6) ไม่มีโฆษณาหรือการโฆษณาไม่น่าสนใจ 7) สื่อโฆษณาต่างๆส่งไปไม่ถึง/ ไม่ได้รับข่าวสารต่างๆ					

ปัญหาในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยสุด (2)	ไม่พบ ปัญหา (1)
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ด้านบุคลากร					
1) ช่างเทคนิค วิศวกร ไม่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์					
2) ช่างเทคนิค วิศวกร ไม่สามารถอธิบายปัญหา สาเหตุและแก้ไขให้เข้าใจได้					
3) ช่างเทคนิค วิศวกร ไม่สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง / ถูกจุด					
4) ช่างเทคนิค วิศวกร ขาดความเชื่อถือ ไม่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของสินค้าและบริการที่ตีเท่าที่ควร					
5) พนักงานขาย ช่างเทคนิคและ วิศวกร ไม่สุภาพและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการ					
6) พนักงานขาย ไม่ออกพบปะ เยี่ยมเยือนลูกค้าบ่อยๆ					
7) พนักงานขาย ไม่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า/ไม่สนใจในการให้บริการ					
8) พนักงานขาย ไม่มีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
9) อื่นๆ (โปรดระบุ)					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ					
1) ขบวนการสั่งซื้อสินค้ายุ่งยาก ซับซ้อน					
2) ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับทางบริษัท					
3) ไม่มาตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
4) การบริการติดตั้ง / ซ่อม ซ้ำ ใช้เวลานาน					
5) ไม่มีการแจ้งระยะเวลาก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน					
6) ไม่มีการแจ้งข้อมูลค่าบริการก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน					
7) ไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
8) การส่งมอบสินค้าที่ล่าช้าและไม่ถูกต้อง					

ปัญหาในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยสุด (2)	ไม่พบ ปัญหา (1)
9) จำนวนช่างเทคนิค วิศวกร มีไม่เพียงพอในการบริการ					
10) ไม่มีการทำบันทึก รายงานติดตามผลการบริการให้ลูกค้า					
11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7. ลักษณะทางกายภาพ					
1) บริษัทมีภาพพจน์ ไม่น่าเชื่อถือ					
2) บริษัทไม่มีชื่อเสียง					
3) บริษัทไม่มีสาขา / มีสาขาน้อย					
4) พนักงานขาย ช่างเทคนิค วิศวกรแต่งกายไม่เรียบร้อย ไม่เหมาะสม					
5) เครื่องมืออุปกรณ์ไม่ครบและไม่ทันสมัยในการบริการ					
6) ไม่มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานของสินค้าและการให้บริการ					
7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม

1) ปัญหาอื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์

.....

.....

.....

.....

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ ในโอกาสนี้ผู้ศึกษาใคร่ขอมอบของที่ระลึกกรุณาเลือก 1 อย่าง (รับได้จากผู้แจกแบบสอบถาม)

CD-R 1 แผ่น พร้อมกล่อง

แผ่นรองเมาส์แบบผ้า 1 ชิ้น

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวอำภาพร ศรีแทนแก้ว

วัน เดือน ปี เกิด

30 พฤษภาคม 2510

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนแม่แตง
ปีการศึกษา 2529

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจสาขา การเงิน การธนาคาร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2534

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2543-2536

เจ้าหน้าที่บัญชี-การเงิน

บริษัท ไทย โทโย โคง จำกัด

พ.ศ. 2536-2539

ผู้ช่วยผู้จัดการ

บริษัท ไทย โทโย โคง จำกัด

พ.ศ. 2539-2541

ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ควายามา (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2541-2544

ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ควายามา (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2544-ปัจจุบัน

ผู้จัดการโรงงาน บริษัท คริสตี้ เจมส์ จำกัด

ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ช่างไทย จิวเวลรี่ ดีไซน์ จำกัด

ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โจคนันท์ จำกัด (สาขาเชียงใหม่)