

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทเอ แอนด์เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด ผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งงานปัจจุบัน รูปแบบของกิจการ จำนวนพนักงานขององค์กร จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กรที่มีในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัทเอ แอนด์เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด บริการที่ใช้จากบริษัท เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าต่อบริการของบริษัทเอ แอนด์เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ) ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตารางที่ 13-20)

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่พบในการมาใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด (ตารางที่ 21-27)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามบริการที่ใช้ (ตารางที่ 28-34)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	239	78.6
หญิง	65	21.4
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 78.6 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 21.4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.0
20-30 ปี	28	9.2
31-40 ปี	173	56.9
41 ปีขึ้นไป	103	33.9
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 56.9 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33.9 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 9.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/ปวช.	9	3.0
ปวส.-อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	2.3
ปริญญาตรี	228	75.0
สูงกว่าปริญญาตรี	60	19.7
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.7 มัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 3.0 และ ปวส.-อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	120	39.5
ผู้บริหาร/ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ / ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์	38	12.5
หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้าแผนก	35	11.5
วิศวกรคอมพิวเตอร์/วิศวกรระบบ	50	16.4
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / เจ้าหน้าที่เทคนิค	27	8.9
เจ้าหน้าที่สต็อก/พนักงาน	0	0.0
เจ้าหน้าที่จัดซื้อ / พัสดุ	4	1.3
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	7	2.3
เจ้าหน้าที่ดูแลหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	23	7.6
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ วิศวกรคอมพิวเตอร์/วิศวกรระบบ ร้อยละ 16.4 ผู้บริหาร/ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ / ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 12.5 หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้าแผนก ร้อยละ 11.5 เจ้าหน้าที่ดูแลหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 7.6 เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / เจ้าหน้าที่เทคนิค ร้อยละ 8.9 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 2.3 และเจ้าหน้าที่จัดซื้อ / พัสดุ ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	10	3.3
1 ปี - 2 ปี	37	12.2
3-4 ปี	58	19.0
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	199	65.5
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งงานในปัจจุบันมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 65.5 รองลงมา 3-4 ปี ร้อยละ 19.0 1 ปี - 2 ปี ร้อยละ 12.2 และต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

รูปแบบของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	109	35.9
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	54	17.8
บริษัทจำกัด	112	36.8
หน่วยงานภาครัฐบาล	20	6.6
หน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ	9	3.0
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รูปแบบของกิจการ เป็นบริษัท จำกัด ร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ เจ้าของคนเดียว ร้อยละ 35.9 ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 17.8 หน่วยงานภาครัฐบาล ร้อยละ 6.6 และหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานขององค์กร

จำนวนพนักงานขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1-20 คน	6	2.0
21-100 คน	178	58.5
101-500 คน	91	29.9
501-2,000 คน	24	7.9
2,001-5,000 คน	5	1.6
มากกว่า 5,000 คน	0	0.0
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนพนักงานขององค์กร จำนวน 21-100 คน ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ จำนวน 101-500 คน ร้อยละ 29.9 จำนวน 501-2,000 คน ร้อยละ 7.9 จำนวน 1-20 คน ร้อยละ 2.0 และ จำนวน 2,001-5,000 คน ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์
ในองค์กรที่มีในปัจจุบัน

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กรที่มีในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1-10 เครื่อง	38	12.5
11-25 เครื่อง	55	18.1
26-50 เครื่อง	80	26.3
51-100 เครื่อง	51	16.8
101-200 เครื่อง	60	19.7
มากกว่า 200 เครื่อง	20	6.6
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ใน
องค์กรที่มีในปัจจุบันคือ จำนวน 26-50 เครื่อง ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ จำนวน 101-200 เครื่อง
ร้อยละ 19.7 จำนวน 11-25 เครื่อง ร้อยละ 18.1 จำนวน 51-100 เครื่อง ร้อยละ 16.8 จำนวน 1-10
เครื่อง ร้อยละ 12.5 และมากกว่า 200 เครื่อง ร้อยละ 6.6

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ
ของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด

ระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	18	5.9
1 ปี -2 ปี	99	32.6
3 ปี - 4 ปี	116	38.2
มากกว่า 5 ปี	71	23.4
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท เอ
แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด 3 ปี – 4 ปี ร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ 1 ปี -2 ปี ร้อยละ 32.6 มากกว่า
5 ปี ร้อยละ 23.4 และต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 5.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้จากบริษัท
เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยีจำกัด

บริการที่ใช้จากบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยีจำกัด	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์	296	97.4
ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย	176	57.9
บริการซ่อมบำรุง	159	52.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการที่ใช้จากบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยีจำกัด คือ ซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย ร้อยละ 57.9 บริการซ่อมบำรุง ร้อยละ 52.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ จากบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด

เหตุผลที่เลือกใช้บริการจากบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
มีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ดี	259	85.2
มีการนำเสนอสินค้าที่ราคาเหมาะสม และสอดคล้องกับการใช้งาน	137	45.1
มีการออกแบบระบบได้อย่างถูกต้อง ทันสมัย และสอดคล้องกับการใช้งาน	105	34.5
มีการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อระบบเกิดขัดข้อง	128	42.1
การบริการหลังการขายถึงแม้หมดระยะเวลารับประกันตามสัญญา	87	28.6
มีวิธีการนำเสนอ ที่น่าสนใจ ตรงกับความต้องการ	150	49.3
บริษัทฯ มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ และมีผลงาน	161	53.0
มีทีมงานวิศวกรที่มีความสามารถ มี IT Certified เกี่ยวข้อง	29	9.5
มีการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพสูง	140	46.1
มีการให้บริการที่มีคุณภาพด้านบริการหลังการขาย	82	27.0
มีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน	95	31.3
มีความรับผิดชอบ	166	54.6
อื่นๆ	4	1.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 304 ราย

อื่นๆ ได้แก่ สินค้าถูกดี (3 ราย) ราคาที่เยี่ยม (1 ราย)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการจากบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด คือ มีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ดี ร้อยละ 85.2 รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบ ร้อยละ 54.6 บริษัทฯ มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ และมีผลงาน ร้อยละ 53.0 มีวิธีการนำเสนอ ที่น่าสนใจ ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 49.3 มีการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพสูง ร้อยละ 46.1 มีการนำเสนอสินค้าที่ราคาเหมาะสม และสอดคล้องกับการใช้งาน ร้อยละ 45.1 มีการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อระบบเกิดขัดข้อง ร้อยละ 42.1 มีการออกแบบระบบได้อย่างถูกต้อง ทันสมัย และสอดคล้องกับการใช้งาน ร้อยละ 34.5 มีข้อเสนอที่

น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ร้อยละ 31.3 การบริการหลังการขายถึงแม้หมดระยะเวลา
รับประกันตามสัญญา ร้อยละ 28.6 มีการให้บริการที่มีคุณภาพด้านบริการหลังการขาย ร้อยละ 27.0
มีทีมงานวิศวกรที่มีความสามารถ มี IT Certified เกี่ยวข้อง ร้อยละ 9.5 และอื่นๆ ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ
บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
จากการแนะนำบริษัทขายส่ง (Distributor)	20	6.6
จากการแนะนำของบริษัทผู้ผลิต	7	2.3
งานแสดงสินค้าด้าน IT	0	0.0
เว็บไซต์ของบริษัทฯ	30	9.9
งานประชุมสัมมนา	26	8.6
จากการนำเสนอของพนักงานขาย	290	95.4
จากการแนะนำของลูกค้ารายอื่น	39	12.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการของ
บริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัดจากการนำเสนอของพนักงานขาย ร้อยละ 95.4 รองลงมา
คือ จากการแนะนำของลูกค้ารายอื่น ร้อยละ 12.8 เว็บไซต์ของบริษัทฯ ร้อยละ 9.9 งาน
ประชุมสัมมนา ร้อยละ 8.6 จากการแนะนำบริษัทขายส่ง (Distributor) ร้อยละ 6.6 จากการ
แนะนำของบริษัทผู้ผลิต ร้อยละ 2.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า และบริการ)	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
-ข้อมูลผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์							
ความหลากหลายของสินค้าและบริการ	127 (41.8)	162 (53.3)	5 (1.6)	0 (0.0)	2 (0.7)	8 (2.6)	4.39 (มาก)
ความหลากหลายของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย	119 (39.1)	167 (54.9)	8 (2.6)	0 (0.0)	2 (0.7)	8 (2.6)	4.36 (มาก)
คุณภาพของสินค้าและบริการที่ จัดจำหน่าย	99 (32.6)	183 (60.2)	12 (3.9)	0 (0.0)	2 (0.7)	8 (2.6)	4.28 (มาก)
สินค้ามีความทันสมัย	92 (30.3)	187 (61.5)	15 (4.9)	0 (0.0)	2 (0.7)	8 (2.6)	4.24 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน สินค้าและบริการ	88 (28.9)	191 (62.8)	15 (4.9)	0 (0.0)	2 (0.7)	8 (2.6)	4.23 (มาก)
เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืน สินค้า	87 (28.6)	186 (61.2)	21 (6.9)	0 (0.0)	2 (0.7)	8 (2.6)	4.21 (มาก)
-บริการติดตั้งวางระบบ เครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย							
บริการติดตั้งวางระบบเครือข่าย และอุปกรณ์เครือข่าย คอมพิวเตอร์	69 (22.7)	87 (28.6)	17 (5.6)	0 (0.0)	3 (1.0)	128 (42.1)	4.25 (มาก)
บริการทดสอบหลังการติดตั้ง เครือข่ายเสร็จเช่น อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย	60 (19.7)	95 (31.3)	18 (5.9)	0 (0.0)	3 (1.0)	128 (42.1)	4.20 (มาก)
-บริการซ่อมบำรุง							
มีศูนย์ซ่อมบำรุงที่ได้รับ มาตรฐานอย่างเป็นทางการ	22 (7.2)	108 (35.5)	22 (7.2)	0 (0.0)	7 (2.3)	145 (47.7)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม							4.23 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือความหลากหลายของสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความหลากหลายของตราสัญลักษณ์สินค้าที่จัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.36) คุณภาพของสินค้าและบริการที่จัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.28) สินค้ามีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.24) บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ระยะเวลาในการรับประกันสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืน สินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทดสอบหลังการติดตั้งเครือข่ายเสร็จ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีศูนย์ซ่อมบำรุงที่ได้รับมาตรฐานอย่างเป็นทางการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
-ซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์							
ราคาจำหน่ายของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์	47 (15.5)	207 (68.1)	42 (13.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	4.02 (มาก)
ราคาจำหน่ายของอะไหล่	43 (14.1)	203 (66.8)	50 (16.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.98 (มาก)
สามารถต่อรองราคาสินค้าได้	37 (12.2)	213 (70.1)	46 (15.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.97 (มาก)
มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก	35 (11.5)	208 (68.4)	53 (17.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.94 (มาก)
-ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย							
อัตราค่าบริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์	25 (8.2)	105 (34.5)	46 (15.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	128 (42.1)	3.89 (มาก)
-บริการซ่อมบำรุง							
อัตราค่าบริการซ่อมบำรุง	15 (4.9)	107 (35.2)	35 (11.5)	0 (0.0)	2 (0.7)	145 (47.7)	3.82 (มาก)
							3.96 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม						

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ราคาจำหน่ายของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ราคาจำหน่ายของอะไหล่ (ค่าเฉลี่ย 3.98) สามารถต่อรองราคาสินค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.94) อัตราค่าบริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) อัตราค่าบริการซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ทำเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวก/ง่ายต่อการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ	36 (11.8)	189 (62.2)	74 (24.3)	5 (1.6)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	24 (7.9)	189 (62.2)	84 (27.6)	7 (2.3)	0 (0.0)	3.75 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์และแฟกซ์	24 (7.9)	174 (57.2)	91 (29.9)	15 (4.9)	0 (0.0)	3.68 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทางเว็บไซต์	24 (7.9)	175 (57.6)	86 (28.3)	19 (6.3)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
วันเวลาเปิด-ปิด ให้บริการเหมาะสม	18 (5.9)	175 (57.6)	97 (31.9)	14 (4.6)	0 (0.0)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.72 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวก/ง่ายต่อการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) วันเวลาเปิด-ปิด ให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีการแถมอุปกรณ์เสริมของสินค้า เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด ฯลฯ	17 (5.6)	209 (68.8)	65 (21.4)	13 (4.3)	(0.0)	3.76 (มาก)
มีการแจกของที่ระลึก เช่น ปากกา สมุดฉีก ปฏิทินประจำปี ฯลฯ	14 (4.6)	195 (64.1)	81 (26.6)	14 (4.6)	0 (0.0)	3.69 (มาก)
การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์	11 (3.6)	154 (50.7)	122 (40.1)	17 (5.6)	0 (0.0)	3.52 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เช่น การส่งผ่านทางอีเมล	15 (4.9)	163 (53.6)	106 (34.9)	20 (6.6)	0 (0.0)	3.57 (มาก)
การจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	10 (3.3)	166 (54.6)	107 (35.2)	21 (6.9)	0 (0.0)	3.54 (มาก)
การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	9 (3.0)	164 (53.9)	119 (39.1)	12 (3.9)	0 (0.0)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.61 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ มีการแถมอุปกรณ์เสริมของสินค้า เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีการแจกของที่ระลึก เช่นปากกา สมุดฉีก ปฏิทินประจำปี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.69) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เช่น การส่งผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.57) การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.56) การจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.54) การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
-ข้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์							
ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย	36 (11.8)	193 (63.5)	55 (18.1)	12 (3.9)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.86 (มาก)
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย	26 (8.6)	196 (64.5)	62 (20.4)	12 (3.9)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.80 (มาก)
ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่อของพนักงานขาย	27 (8.9)	158 (52.0)	96 (31.6)	15 (4.9)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.67 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	23 (7.6)	160 (52.6)	98 (32.2)	15 (4.9)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.65 (มาก)
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย	26 (8.6)	169 (55.6)	89 (29.3)	12 (3.9)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.71 (มาก)
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานส่งสินค้า	28 (9.2)	159 (52.3)	94 (30.9)	15 (4.9)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.68 (มาก)
-ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย							
ความรู้/ความสามารถของพนักงานติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย	26 (8.6)	103 (33.9)	47 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	128 (42.1)	3.91 (มาก)
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ	21 (6.9)	105 (34.2)	50 (16.4)	1 (0.3)	0 (0.0)	128 (42.1)	3.82 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ	18 (5.9)	107 (35.2)	50 (16.4)	1 (0.3)	0 (0.0)	128 (42.1)	3.80 (มาก)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
-บริการซ่อมบำรุง							
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ	4 (1.3)	104 (34.2)	45 (14.8)	6 (2.0)	0 (0.0)	145 (47.7)	3.67 (มาก)
ความรู้/ความสามารถของพนักงานให้บริการ	6 (2.0)	101 (33.2)	47 (15.5)	5 (1.6)	0 (0.0)	145 (47.7)	3.69 (มาก)
ความรับผิดชอบของพนักงาน	6 (2.0)	95 (31.3)	53 (17.4)	5 (1.6)	0 (0.0)	145 (47.7)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม							3.74 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91) ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.86) มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) ความรู้ความสามารถของพนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานส่งสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.68) มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ และความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่อของพนักงานขาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความรับผิดชอบของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของ บริษัท	40 (13.2)	182 (59.9)	77 (25.3)	5 (1.6)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ครบถ้วนในการให้บริการ เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำรอง และอุปกรณ์เครือข่ายสำรอง ให้กับลูกค้า เป็นต้น	33 (10.9)	183 (60.2)	83 (27.3)	5 (1.6)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
ความสะดวกสบายในการรอรับ บริการ เช่น มีที่รับรองแขก มี น้ำชา กาแฟ บริการ	14 (4.6)	174 (57.2)	111 (36.5)	5 (1.6)	0 (0.0)	3.65 (มาก)
การตกแต่งสถานที่มีความ เหมาะสม	12 (3.9)	174 (57.2)	106 (34.9)	12 (3.9)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
ความสะอาดของสถานที่ของ บริษัทฯ	11 (3.6)	167 (54.9)	114 (37.5)	12 (3.9)	0 (0.0)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.70 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำรองและอุปกรณ์เครือข่ายสำรองให้กับลูกค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความสะดวกสบายในการรอรับบริการ เช่น มีที่รับรองแขก มีน้ำชา กาแฟ บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) การตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความสะอาดของสถานที่ของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
--ข้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์							
ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า	33 (10.9)	225 (74.0)	38 (12.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.98 (มาก)
พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้รวดเร็ว	37 (12.2)	212 (69.7)	47 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.97 (มาก)
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	22 (7.2)	201 (66.1)	73 (24.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.83 (มาก)
ความถูกต้องในการติดตั้ง	29 (9.5)	184 (60.5)	83 (27.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.82 (มาก)
ความถูกต้องในการคิดเงิน	18 (5.9)	175 (57.6)	102 (33.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.89 (มาก)
กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก	24 (7.9)	164 (53.9)	108 (35.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.72 (มาก)
กระบวนการส่งมอบสินค้านำส่งรวดเร็วและถูกต้อง	38 (12.5)	180 (59.2)	77 (25.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	8 (2.6)	3.86 (มาก)
ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์							
กระบวนการติดตั้งวางระบบเครือข่ายถูกต้องและรวดเร็ว	16 (5.3)	101 (33.2)	58 (19.1)	3 (1.0)	0 (0.0)	128 (42.1)	3.73 (มาก)
-บริการซ่อมบำรุง							
การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็วในการซ่อมบำรุง	8 (2.6)	96 (31.6)	55 (18.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	145 (47.7)	3.69 (มาก)
มีการติดตามการดำเนินงานภายหลังให้บริการแล้ว	11 (3.6)	85 (28.0)	61 (20.1)	2 (0.7)	0 (0.0)	145 (47.7)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม							3.82 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความถูกต้องในการคิดเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.89) สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.83) กระบวนการส่งมอบสินค้านั้นรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความถูกต้องในการติดตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็วในการบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.74) กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) กระบวนการติดตั้งวางระบบเครือข่ายถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็วในการซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีการติดตามการดำเนินงานภายหลังให้บริการแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 20 แสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)	4.23	มาก
ด้านราคา	3.96	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.72	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.61	มาก
ด้านบุคลากร	3.74	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.70	มาก
ด้านกระบวนการ	3.82	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ด้าน
กระบวนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของสินค้าและบริการ ไม่มีควมหลากหลาย	1	0.3
สินค้าและบริการ ไม่มีคุณภาพและไม่ทันสมัย	0	0.0
ไม่มีเอกสารประกอบสินค้า และคู่มือการใช้งาน	0	0.0
ไม่มีระยะเวลาการรับประกันสินค้า	1	0.3
ไม่มีการบริการหลังการขาย	0	0.0
ไม่มีการทดสอบสินค้าหลังการติดตั้งแล้วเสร็จ	0	0.0
ระยะเวลาในการส่งสินค้าล่าช้า	23	7.6
สินค้าที่จัดส่ง มีสภาพไม่สมบูรณ์	5	1.6
จัดส่งสินค้าไม่ตรงกับรายการที่สั่งซื้อ	1	0.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ระยะเวลาในการส่งสินค้าล่าช้า ร้อยละ 7.6 รองลงมาคือ สินค้าที่จัดส่ง มีสภาพไม่สมบูรณ์ ร้อยละ 1.6 และประเภทของสินค้าและบริการ ไม่มีควมหลากหลาย และจัดส่งสินค้าไม่ตรงกับรายการที่สั่งซื้อ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ราคาจำหน่ายของสินค้ามีราคาแพง	34	11.2
อะไหล่ที่จัดจำหน่ายมีราคาแพง	72	23.7
การคิดราคาค่าบริการแพง	22	7.2
เครดิตเทอมสั้น เงื่อนไขการชำระเงินไม่เหมาะสม	2	0.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคืออะไหล่ที่จัดจำหน่ายมีราคาแพง ร้อยละ 23.7 รองลงมาคือ ราคาจำหน่ายของสินค้ามีราคาแพง ร้อยละ 11.2 การคิดราคาค่าบริการแพง ร้อยละ 7.2 และเครดิตเทอมสั้น เงื่อนไขการชำระเงินไม่เหมาะสม ร้อยละ 0.7

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของบริษัทฯ อยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก	18	5.9
ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ	14	4.6
เบอร์โทรศัพท์หรือแฟกซ์น้อยไป สายไม่ค่อยว่าง	10	3.3
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต, Email ไม่สะดวก	13	4.3
การติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ ไม่สะดวก	26	8.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ ไม่สะดวก ร้อยละ 8.6 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทฯ อยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก ร้อยละ 5.9 ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ ร้อยละ 4.6 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต, Email ไม่สะดวก ร้อยละ 4.3 และเบอร์โทรศัพท์หรือแฟกซ์น้อยไปสายไม่ค่อยว่าง ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ	36	11.8
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย/ไม่มี	64	21.1
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆมีน้อย/ไม่มี	63	20.7
ไม่มีการจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการ	35	11.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย/ไม่มี ร้อยละ 21.1 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่างๆมีน้อย/ไม่มี ร้อยละ 20.7 การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ ร้อยละ 11.8 และไม่มีการจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการ ร้อยละ 11.5

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
มารยาท และบุคลิกภาพพนักงานขายไม่ดี	0	0.0
มารยาท และบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการไม่ดี	0	0.0
พนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเพียงพอ	1	0.3
พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร	9	3.0
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	4	1.3
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไม่เพราะ	6	2.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร ร้อยละ 3.0 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไม่เพราะ ร้อยละ 2.0 พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ร้อยละ 1.3 และพนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเพียงพอ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ครบถ้วน	3	1.0
บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม	6	2.0
สภาพของสำนักงานไม่มีระเบียบเรียบร้อย	3	1.0
ป้ายชื่อบริษัทมองเห็นได้ไม่ชัดเจน	0	0.0
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอ ในห้องรับรองลูกค้า	7	2.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่า ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบ
แบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอในห้อง
รับรองลูกค้า ร้อยละ 2.3 รองลงมาคือ บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม ร้อยละ 2.0
เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ครบถ้วน และสภาพของสำนักงานไม่มีระเบียบเรียบร้อย เท่ากัน ร้อยละ
1.0

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารกำกับสินค้า ไม่ถูกต้อง ผิดพลาดบ่อยครั้ง	1	0.3
พนักงานส่งมอบเอกสารล่าช้า	6	2.0
สินค้าที่จัดส่งมีสภาพไม่สมบูรณ์	0	0.0
การคิดเงินไม่ถูกต้อง	0	0.0
กระบวนการส่งสินค้าล่าช้า	7	2.3
กระบวนการติดตั้งวางระบบเครือข่ายไม่ถูกต้องล่าช้า	0	0.0
ศูนย์บริการสอบ Certified ล่าช้าในการดำเนินการ	0	0.0
พนักงานบริการหลังการขายแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ กระบวนการส่งสินค้าล่าช้า ร้อยละ 2.3 รองลงมาคือ พนักงานส่งมอบเอกสารล่าช้า ร้อยละ 2.0 เอกสารกำกับสินค้า ไม่ถูกต้อง ผิดพลาดบ่อยครั้ง ร้อยละ 0.3

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด
จำแนกตามบริการที่ใช้

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)	บริการที่ใช้		
	ชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์	ติดตั้งวางระบบ เครือข่ายและ อุปกรณ์เครือข่าย	บริการซ่อมบำรุง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-ชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์			
ความหลากหลายของสินค้าและบริการ	4.39 (มาก)	-	-
ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.36 (มาก)	-	-
คุณภาพของสินค้าและบริการที่จัดจำหน่าย	4.28 (มาก)	-	-
สินค้ามีความทันสมัย	4.24 (มาก)	-	-
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้าและบริการ	4.23 (มาก)	-	-
เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืน สินค้า	4.21 (มาก)	-	-
-บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย			
บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์	-	4.25 (มาก)	-
บริการทดสอบหลังการติดตั้งเครือข่ายเสร็จ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย	-	4.20 (มาก)	-
-บริการซ่อมบำรุง			
มีศูนย์ซ่อมบำรุงที่ได้รับมาตรฐานอย่างเป็นทางการ			3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28 (มาก)	4.23 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้
ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.23 และ 3.87)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความหลากหลายของสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายมีความ
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย
คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก
คือ มีศูนย์ซ่อมบำรุงที่ได้รับมาตรฐานอย่างเป็นทางการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านราคา	บริการที่ใช้		
	ชื่อผลิตภัณฑ์ คอมพิวเตอร์	ติดตั้งวางระบบ เครือข่ายและ อุปกรณ์เครือข่าย	บริการซ่อมบำรุง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-ชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์			
ราคาจำหน่ายของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์	4.02 (มาก)	-	-
ราคาจำหน่ายของอะไหล่	3.98 (มาก)	-	-
สามารถต่อรองราคาสินค้าได้	3.97 (มาก)	-	-
มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก	3.94 (มาก)	-	-
-ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย			
อัตราค่าบริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและ อุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์	-	3.89 (มาก)	-
-บริการซ่อมบำรุง			
อัตราค่าบริการซ่อมบำรุง	-	-	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98, 3.89, 3.82)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาจำหน่ายของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืออัตราค่าบริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ อัตราค่าบริการซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 3.82)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทาง
ทางการให้บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านช่องทางการให้บริการ	บริการที่ใช้		
	ข้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์	ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย	บริการซ่อมบำรุง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวก/ง่ายต่อการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)
ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์และแฟกซ์	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทางเว็บไซต์	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)
วันเวลาเปิด-ปิด ให้บริการเหมาะสม	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71, 3.73 และ 3.66)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวก/ง่ายต่อการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.82, 3.79)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านการส่งเสริมการตลาด	บริการที่ใช้		
	ข้อผลิตภัณฑ์ คอมพิวเตอร์	ติดตั้งวางระบบ เครือข่ายและ อุปกรณ์เครือข่าย	บริการซ่อมบำรุง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการแถมอุปกรณ์เสริมของสินค้า เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด ฯลฯ	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
มีการแจกของที่ระลึก เช่น ปากกา สมุดฉีก ปฏิทิน ประจำปี ฯลฯ	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)
การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เช่น การส่งผ่านทางอีเมลล์	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)
การจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3.56 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60, 3.56, 3.56)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการแถมอุปกรณ์เสริมของสินค้า เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.74, 3.70)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านบุคลากร	บริการที่ใช้		
	ชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์	ติดตั้งวางระบบ เครือข่ายและ อุปกรณ์เครือข่าย	บริการซ่อม บำรุง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-ชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์			
ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย	3.86 (มาก)	-	-
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย	3.80 (มาก)	-	-
ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่อของ พนักงานขาย	3.67 (มาก)	-	-
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.65 (มาก)	-	-
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ขาย	3.71 (มาก)	-	-
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานส่งสินค้า	3.68 (มาก)	-	-
-ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย			
ความรู้/ความสามารถของพนักงานติดตั้งวาง ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย	-	3.91 (มาก)	-
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ	-	3.82 (มาก)	-
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ	-	3.80 (มาก)	-

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
บุคลากร จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านบุคลากร	บริการที่ใช้		
	ชื่อผลิตภัณฑ์ คอมพิวเตอร์	ติดตั้งวางระบบ เครือข่ายและ อุปกรณ์เครือข่าย	บริการซ่อมบำรุง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-บริการซ่อมบำรุง			
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ	-	-	3.67 (มาก)
ความรู้/ความสามารถของพนักงาน ให้บริการ	-	-	3.69 (มาก)
ความรับผิดชอบของพนักงาน	-	-	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.47 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความ
พึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47, 3.84, 3.67)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความรู้/ความสามารถของพนักงานชาย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายมีความ
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานติดตั้งวางระบบเครือข่าย
และอุปกรณ์เครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก
คือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	บริการที่ใช้		
	ชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์	ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย	บริการซ่อมบำรุง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของบริษัท	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำรองและอุปกรณ์เครือข่ายสำรองให้กับลูกค้า เป็นต้น	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)
ความสะดวกสบายในการรอรับบริการ เช่น มีที่รับรองแขก มีน้ำชา กาแฟ บริการ	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)
การตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสม	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ความสะอาดของสถานที่ของบริษัทฯ	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.64 และ 3.68)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.81, 3.96)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการ จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านกระบวนการ	บริการที่ใช้		
	ข้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์	ติดตั้งวางระบบ เครือข่ายและ อุปกรณ์เครือข่าย	บริการซ่อมบำรุง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-ข้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์			
ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า	3.98 (มาก)		
พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้รวดเร็ว	3.97 (มาก)		
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.83 (มาก)		
ความถูกต้องในการติดตั้ง	3.82 (มาก)		
ความถูกต้องในการคิดเงิน	3.89 (มาก)		
กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก	3.72 (มาก)		
กระบวนการส่งมอบสินค้ารวดเร็วและถูกต้อง	3.86 (มาก)		
-ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย			
กระบวนการติดตั้งวางระบบเครือข่ายถูกต้องและรวดเร็ว		3.73 (มาก)	
-บริการซ่อมบำรุง			
การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็วในการซ่อมบำรุง			3.69 (มาก)
มีการติดตามการดำเนินงานภายหลังให้บริการแล้ว			3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.73, 3.68)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ กระบวนการติดตั้งวางระบบเครือข่ายถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็วในการซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด

- 1) ควรปรับปรุงเรื่องราคาอะไหล่ที่จัดจำหน่ายมีราคาแพง (5 คน)
- 2) ทำเลที่ตั้งของบริษัทฯ ไม่สะดวกในการติดต่อ(10 คน)
- 3) ควรมีเครื่องสำรองใช้ในช่วงระยะเวลานำเครื่องมาซ่อม (7 คน)
- 4) ควรมีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจมากขึ้น (3 คน)
- 5) ควรปรับปรุงการออกเอกสารใบกำกับสินค้าให้ถูกต้องไม่ควรผิดพลาดบ่อยครั้ง (5 คน)
- 6) ควรที่จะทำการการจัดส่งสินค้าและบริการให้ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย (5 คน)
- 7) ควรเพิ่มประเภทของสินค้าและบริการให้มีความหลากหลาย (2 คน)
- 8) ควรปรับปรุงระยะเวลาในการส่งสินค้าให้เร็วขึ้น (1 คน)
- 9) ควรมีการจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าเพิ่มขึ้น (4 คน)
- 10) ควรปรับปรุงการบริการหลังการขายให้ควบคุมมากขึ้น (1 คน)
- 11) ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ ให้มีสะดวกรวดเร็ว (1 คน)
- 12) ควรมีการทดสอบสินค้าหลังการติดตั้งแล้วเสร็จ (1 คน)
- 13) สินค้าที่ซื้อจาก A&A ควรมีสต็อกเกอร์รับประกัน เพื่อลดเวลาในการค้นหาผู้ขายในกรณีที่มีปัญหา (1 คน)
- 14) ควรมีการส่งเสริมการขาย เพราะค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (3 คน)
- 15) ควรส่งสินค้าให้ตรงกับระยะเวลาที่กำหนด (1 คน)
- 16) ควรมีความรวดเร็วในการเสนอราคา (2 คน)