

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด โดยเก็บข้อมูลจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จากบริษัทลานนาคอม จำกัด จำนวน 44 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ มากที่สุด มีอายุงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน 4-8 ปี สังกัดหน่วยงานมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลกมากที่สุด ระยะเวลาการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด คือน้อยกว่า 3 ปี เหตุผลที่เลือกใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด มากที่สุดคือมีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ดี เป็นประโยชน์ในการออกแบบระบบ ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด จากการนำเสนอของพนักงานขาย และมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กรมากกว่า 500-2,000 เครื่อง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ด้านการให้คำปรึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือการให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวโน้มของมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) และการให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน

ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) รองลงมาคือ ระบบที่ออกแบบมีความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability) ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งานและความต้องการ และการออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้เหมาะสมสอดคล้องกับงบประมาณ

ด้านการติดตั้ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การติดตั้งถูกต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ ระยะเวลาการติดตั้งตรงตามกำหนดของสัญญา รองลงมาคือ มีแผนผังการติดตั้งระบบฯ (Network Diagram) อย่างละเอียดประกอบการติดตั้ง

ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service รองลงมาคือ เข้าบำรุงรักษาสมาเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า และช่องทางการรับแจ้งซ่อมหลายช่องทาง สะดวก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในการบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัทลานนาคอม จำกัด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าบริการ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย รองลงมาคือ ความทันสมัยของสินค้า และคุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม รองลงมาคือ ระยะเวลาการยื่นราคาสินค้า และระยะเวลาการยื่นราคาอะไหล่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ และ ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้า พิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า รองลงมาคือ การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย รองลงมาคือ มารยาทของพนักงานบริการ และความรู้ / ความสามารถของพนักงานขาย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ และการสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัทฯ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ การติดต่อไม่ยุ่งยาก และสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการ 3 ลำดับแรกคือ สินค้ามีปัญหาเมื่อใช้งานได้ไม่นาน รองลงมาคือ ความล่าช้าในการให้บริการ/เข้าถึงไซท์งานเมื่อได้รับแจ้ง และระยะเวลาในการส่งซ่อม / ส่งสินค้าคืนนาน

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 จำแนกตาม หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาที่ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

5.1 ความพึงพอใจพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนก
 ตาม หน่วยงานที่สังกัด

ด้านการให้คำปรึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และมหาวิทยาลัยนเรศวร
 พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับ
 ทิศทางหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน
 และการให้ คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) มากกว่าด้าน
 อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด มหาวิทยาลัยแม่โจ้วทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงิน
 ลงทุน และการให้ คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) และ
 การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย มากกว่าด้านอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด มหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงิน
 ลงทุน มากกว่าด้านอื่น

ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุดในระดับมาก คือ ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability)
 มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุดในระดับมาก คือ ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบ
 ครบถ้วน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบครบถ้วน และระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้ เหมาะสมสอดคล้องกับงบประมาณการ มากกว่าด้านอื่น

ด้านการติดตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน / คู่มือการใช้งาน และความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีแผนงานการติดตั้งแจ้งล่วงหน้าชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีแผนผังการติดตั้งระบบฯ (Network Diagram) อย่างละเอียดประกอบการติดตั้งมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเก่า (Cutover) มีการกำหนดแผนสำรองกรณีที่ของใหม่ไม่สามารถทำงานได้ทันที มากกว่าด้านอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ เข้าบำรุงรักษาสมาเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

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

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

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

5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ด้านการให้คำปรึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับเงินลงทุน การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) และการให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย มากกว่าด้านอื่น

ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้เหมาะสม สอดคล้องกับงบประมาณ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้ เหมาะสม สอดคล้องกับงบประมาณ และ ระบบที่ออกแบบมีความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability) เท่ากันมากกว่าด้านอื่น

ด้านการติดตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน / คู่มือการใช้งาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เข้าบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

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

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

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

6.1 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ระยะเวลาการรับประกันสินค้า และมีบริการหลังการขาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ สินค้ามีความทันสมัย และความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ และมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางคือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับน้อย คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มารยาทของพนักงานบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดตามงานของพนักงานขาย มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ และแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัท มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การติดต่อไม่ยุ่งยาก การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการติดตั้ง และการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และ ความถูกต้องของเอกสารส่งมอบงาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วิทยาเขตแพร่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และ การติดต่อไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

6.2 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัยของสินค้า และ เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้ามากกว่าด้านอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี และ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การจัดการรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มากกว่าด้านอื่น

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

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

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมเรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน มากกว่าด้านอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มารยาทของพนักงานบริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ มากกว่าด้านอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัท และ การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัท มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การติดต่อไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3-4 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และความถูกต้องในการคิดเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด อภิปรายผลตามแนวคิดกลยุทธ์สำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix 7 P's) ของ Philip Kotler (มานพ ชุ่มอ่อน, 2547:369) ได้แก่ กล่าวถึง ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process) ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าบริการ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในอันดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราห้อยสินค้าที่จัดจำหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรชาติ ตันติวาจา (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ

ส่วนประสมทางการตลาดของอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออ โดเมชั่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในอันดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราฮี้อสินค้าที่จัดจำหน่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนิษฐา ดันติวาณิชย์พงค์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความหลากหลายของตราฮี้อสินค้าที่จัดจำหน่าย ศิริพงษ์ พงษ์ไชย (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัลของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูงไม่สามารถโจรกรรมได้

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรกคือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตทอม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรชาติ ดันติวาจา (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดดันตืออ โดเมชั่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ วิธีการชำระเงิน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนิษฐา ดันติวาณิชย์พงค์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรชาติ ดันติวาจา (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดดันตืออ โดเมชั่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้างฯ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนิษฐา ดันติวาณิชย์พงค์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรชาติ ดันติวาจา (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอุปกรณ์

ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดต้นตอโตเมชั่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขนิษฐา ตันติวานิชย์พงศ์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ เอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน

ระดับมากอันดับแรก คือ มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขนิษฐา ตันติวานิชย์พงศ์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานและความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพงษ์ พงษ์ไธสง (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัลของบริษัทไทยเทเล โฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ พบว่าพนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้ง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท ฯ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขนิษฐา ตันติวานิชย์พงศ์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรกคือ การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขนิษฐา ตันติวานิชย์พงศ์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับของผลการศึกษาของศิริพงษ์ พงษ์ไธสง (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัลของบริษัทไทยเทเล โฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เหตุผลที่เลือกใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทลานนาคอม จำกัด น้อยที่สุดคือ มีการนำเสนอที่น่าสนใจและมีการให้บริการที่มีคุณภาพ และทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบริษัทฯ น้อยที่สุดคือ การประชุมของ UNI-NET

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านในการให้บริการให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง การบริการหลังการขาย และการบำรุงรักษา และข้อมูลความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของบริการ ของการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จากบริษัท ลานนาคอม จำกัดบริการพบว่า

ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษา โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลกวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มสังกัดหน่วยงานอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยด้านด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ระบบที่ออกแบบมีความปลอดภัยของระบบสูง (High Security)

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มสังกัดหน่วยงานอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยด้านการติดตั้ง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับปานกลาง คือ ตรวจสอบการทำงานและประสิทธิภาพของสินค้าก่อนการส่งมอบ ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน มีแผนงานการติดตั้งแจ้งล่วงหน้าชัดเจน การรายงานความคืบหน้าของงาน การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเก่า (Cutover) มีการกำหนดแผนสำรองกรณีที่ของใหม่ไม่สามารถทำงานได้ทันที และการติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเดิมที่ใช้งานอยู่ มีอัตราการ Downtime น้อย

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

และเมื่อจำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตั้ง 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง

ปัจจัยด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ แก้ไขปัญหาได้อย่าง รวดเร็ว เข้าถึงสถานที่ซ่อมอุปกรณ์อย่างรวดเร็วหลังได้รับการแจ้งซ่อม มีอุปกรณ์สำรอง เมื่อต้องส่งสินค้าซ่อม ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า หรือส่งสินค้าซ่อม

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผลการศึกษความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมมีความหลากหลาย ตรงตามความต้องการของลูกค้า

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อจำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตั้ง 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ราคาจำหน่ายของอะไหล่

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสังกัดมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

และเมื่อจำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ติดตั้ง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ท่าเลที่ตั้ง/ศูนย์บริการ/ตัวแทนจำหน่าย

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้วทยาเขตแพร่ และมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

และเมื่อจำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตั้ง 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ การโฆษณาในสื่อต่างๆ

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาที่ติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้วทยาเขตแพร่ และมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ส่วนมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านด้านบุคลากร โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ การเป็น Microsoft Gold Partner

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ความถูกต้องในการติดตั้ง

เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

และจากการศึกษาปัญหาพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ 3 ลำดับแรกคือ สินค้ามีปัญหาเมื่อใช้งานได้ไม่นาน ความล่าช้าในการให้บริการ/เข้าถึงไซท์งานเมื่อได้รับแจ้ง และระยะเวลาในการส่งซ่อม /ส่งสินค้าคืนนาน

ตารางที่ 46 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริษัท ลานนาคอม จำกัด ที่มีค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก

| ความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริษัท ลานนาคอม จำกัด | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------------------|
| ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า หรือส่งสินค้าซ่อม | 3.14 | ปานกลาง |
| มีอุปกรณ์สำรอง เมื่อต้องส่งสินค้าซ่อม | 3.20 | ปานกลาง |
| เข้าถึงสถานที่ซ่อมอุปกรณ์อย่างรวดเร็วหลังได้รับการแจ้งซ่อม | 3.27 | ปานกลาง |
| การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเดิมที่ใช้งานอยู่ มีอัตราการ Downtime น้อย | 3.36 | ปานกลาง |
| ระบบที่ออกแบบมีความปลอดภัยของระบบสูง (High Security) | 3.41 | ปานกลาง |
| การติดตั้งตรงต่อเวลาตามแผนงาน | 3.41 | ปานกลาง |
| การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเก่า (Cutover) มีการกำหนดแผนสำรองกรณีของใหม่ไม่สามารถทำงานได้ทันที | 3.41 | ปานกลาง |
| มีแผนงานการติดตั้งแจ้งล่วงหน้าชัดเจน | 3.43 | ปานกลาง |
| การรายงานความคืบหน้าของงาน | 3.43 | ปานกลาง |
| แก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว | 3.43 | ปานกลาง |
| ตรวจสอบการทำงานและประสิทธิภาพของสินค้าก่อนการส่งมอบ | 3.48 | ปานกลาง |
| ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน | 3.48 | ปานกลาง |
| ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน /คู่มือการใช้งาน | 3.50 | มาก |
| มีแผนผังการติดตั้งระบบฯ (Network Diagram) อย่างละเอียด ประกอบการติดตั้ง | 3.57 | มาก |
| ระบบที่ออกแบบมีความยืดหยุ่นสูง(Flexibility) | 3.59 | มาก |
| การบำรุงรักษาอุปกรณ์ถูกต้องตามขั้นตอนที่บริษัทผู้ผลิตแนะนำ | 3.59 | มาก |
| ระยะเวลาการติดตั้งตรงตามกำหนดของสัญญา | 3.61 | มาก |
| ช่องทางการรับแจ้งซ่อมหลายช่องทาง สะดวก | 3.64 | มาก |
| ทีมงานวิศวกรสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ | 3.64 | มาก |
| เข้าบำรุงรักษาสมาเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า | 3.66 | มาก |
| การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ | 3.68 | มาก |
| การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน | 3.75 | มาก |
| การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ | 3.75 | มาก |
| การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้ เหมาะสมสอดคล้องกับงบประมาณ | 3.75 | มาก |

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริษัท ลานนาคอม จำกัด ที่มีค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก

| ความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริษัท ลานนาคอม จำกัด | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------------------|
| ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบครบถ้วน | 3.75 | มาก |
| ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการเชื่อมโยงโครงข่ายอื่น ๆ ได้ (Connectivity) | 3.75 | มาก |
| การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) | 3.77 | มาก |
| มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail, โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service | 3.77 | มาก |
| ระบบที่ออกแบบมีความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability) | 3.80 | มาก |
| การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวโน้มนโยบายของมหาวิทยาลัย | 3.84 | มาก |
| ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) | 3.86 | มาก |

ตารางที่ 47 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก

| ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------------------|
| ราคาจำหน่ายของอะไหล่ | 2.91 | ปานกลาง |
| การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ | 2.91 | ปานกลาง |
| การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ | 2.98 | ปานกลาง |
| ราคาจำหน่ายของสินค้า | 3.00 | ปานกลาง |
| การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า | 3.18 | ปานกลาง |
| หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมมีความหลากหลาย ตรงตามความต้องการของลูกค้า | 3.20 | ปานกลาง |
| ราคาค่าบริการ | 3.23 | ปานกลาง |
| จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปี | 3.25 | ปานกลาง |
| การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า | 3.27 | ปานกลาง |
| ระยะเวลาการขึ้นราคา บริการ | 3.39 | ปานกลาง |
| ทำเลที่ตั้ง / ศูนย์บริการ / ตัวแทนจำหน่าย | 3.39 | ปานกลาง |
| ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า | 3.43 | ปานกลาง |

ตารางที่ 47 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก

| ความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------------------|
| ระยะเวลาการขึ้นราคาอะไหล่ | 3.45 | ปานกลาง |
| ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ | 3.48 | ปานกลาง |
| ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า | 3.50 | มาก |
| มีการให้บริการครบวงจร | 3.52 | มาก |
| ความถูกต้องในการติดตั้ง | 3.52 | มาก |
| ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย | 3.57 | มาก |
| ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดต่อกับพนักงานขาย | 3.57 | มาก |
| ความหลากหลายของรูปร่างขนาดของสินค้า | 3.59 | มาก |
| ความหลากหลายของรูปลักษณะของสินค้า | 3.59 | มาก |
| ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย | 3.61 | มาก |
| การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | 3.61 | มาก |
| ความสามารถในการขยายขีดความสามารถของสินค้า | 3.64 | มาก |
| ความสามารถในการขยายความสามารถของสินค้า | 3.64 | มาก |
| ความถูกต้องของเอกสารส่งมอบงาน | 3.64 | มาก |
| ความรวดเร็วในการติดตั้ง | 3.64 | มาก |
| เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือการใช้งาน | 3.68 | มาก |
| ความถูกต้องของเอกสารเสนอราคา | 3.68 | มาก |
| ระยะเวลาการรับประกันสินค้า | 3.70 | มาก |
| เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืนสินค้า | 3.70 | มาก |
| ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม | 3.70 | มาก |
| ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน | 3.70 | มาก |
| ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย | 3.70 | มาก |
| ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า | 3.70 | มาก |
| ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า | 3.73 | มาก |
| ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย | 3.73 | มาก |
| การบริการหลังการขาย | 3.75 | มาก |
| ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า | 3.75 | มาก |

ตารางที่ 47 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก

| ความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------------------|
| ความถูกต้องในการคิดเงิน | 3.75 | มาก |
| การทดสอบสินค้าหลังการติดตั้งเสร็จ | 3.77 | มาก |
| มารยาท / การให้ข้อมูลของพนักงานจัดส่ง | 3.77 | มาก |
| ความรู้ / ความสามารถของพนักงานบริการ | 3.77 | มาก |
| การเป็น Microsoft Gold Partner | 3.77 | มาก |
| ความรู้ / ความสามารถของพนักงานขาย | 3.80 | มาก |
| การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัทฯ | 3.80 | มาก |
| สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง | 3.80 | มาก |
| มารยาทของพนักงานบริการ | 3.82 | มาก |
| การติดต่อไม่ยุ่งยาก | 3.82 | มาก |
| การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก | 3.86 | มาก |
| คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย | 3.89 | มาก |
| มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย | 3.89 | มาก |
| ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ | 3.89 | มาก |
| การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ | 3.91 | มาก |
| สินค้ามีความทันสมัยของสินค้า | 3.98 | มาก |
| ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย | 4.05 | มาก |

และจากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดและระยะเวลาในการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีข้อค้นพบ ดังแสดงในตารางที่ 48 -51

All rights reserved

ตารางที่ 48 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่าย จําแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

| หน่วยงานที่ทํานอง | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|
| การให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | ม.ราชภัฏเชียงราย | ม.แม่โจ้เชียงใหม่ | ม.แม่โจ้วิทยาเขตแพร่ | ม.นครสวรรค์วิทยุโลก | ม.นครสวรรค์พะเยา |
| ด้านการให้บริการ | การให้บริการสอดคล้องกับทิศทางหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย | การให้บริการเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับเงินลงทุน และการให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) | การให้บริการเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับเงินลงทุน และการให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) และการให้คำแนะนำนโยบายของมหาวิทยาลัย | การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) | การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับเงินลงทุน |
| ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายได้สูง (Expandability) | ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบครบถ้วน | ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบครบถ้วน และระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) | ข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบครบถ้วน และระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) | การออกแบบระบบเครือข่ายได้เหมาะสมสอดคล้องกับงบประมาณการ |
| ด้านการติดตั้ง | ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน / คู่มือการใช้งาน และความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน | มีแผนงานการติดตั้งแจ้งล่วงหน้าชัดเจน | แผนผังการติดตั้งระบบ (Network Diagram) อย่างละเอียด ประกอบการติดตั้ง | การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ | การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเก่า (Cutover) มีการกำหนดแผนสำรองกรณีที่ไม่ได้ทันที |

ตารางที่ 48 (ต่อ) สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่าย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

| การให้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | หน่วยงานที่ทำงานสังกัด | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | ม.ราชภัฏเชียงราย | ม.แม่โจ้เชียงใหม่ | ม.แม่โจ้วิทยาเขตแพร่ | ม.นครพนมพิชญ์โลก | ม.นครสวรรค์วิทยาเขตพะเยา |
| ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา | ช่องทางบริการรับแจ้งซ่อมหลายช่องทาง สะดวก มีการตอบรับ: การแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือผ่าน Web Service และเข้าบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลา รับประกันสินค้า | เข้าบำรุงรักษาสมาเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า | มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือผ่าน Web Service | มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือผ่าน Web Service | มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือผ่าน Web Service |

ตารางที่ 49 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่าย จำแนกตามระยะเวลา

| การใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | | |
|---|--|--|--|
| | ต่ำกว่า 3 ปี | 3 -4 ปี | 5 ปีขึ้นไป |
| ด้านการให้คำปรึกษา | การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงินลงทุน การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) และการให้คำปรึกษา สอดคล้องกับทิศทางหรือ แนวโน้มของมหาวิทยาลัย | การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology) การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือ แนวโน้มของมหาวิทยาลัย | การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับทิศทางหรือ แนวโน้มของมหาวิทยาลัย |
| ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | ระบบที่ออกแบบมีความสามารถในการขยายระบบได้สูง (Expandability) | การออกแบบระบบเครือข่ายได้เหมาะสม สอดคล้องกับงบประมาณ | การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ได้เหมาะสมสอดคล้องกับงบประมาณ และระบบที่ออกแบบมีความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability) |
| ด้านการติดตั้ง | ความครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบงาน / คู่มือการใช้งาน | การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ | การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ |
| ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา | เข้าบำรุงรักษาสมาเสมอ ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า | คือ มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service | มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service |

ตารางที่ 50 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | หน่วยงานที่ท่านสังกัด | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | ม.ราชภัฏเชียงราย | ม.แม่โจ้เชียงใหม่ | ม.แม่โจ้วิทยาเขตแพร่ | ม.นเรศวรพิษณุโลก | ม.นเรศวรวิทยาเขตพะเยา |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ | คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย | ระยะเวลาการรับประกันสินค้า และมีบริการหลังการขาย | ความมีชื่อเสียง นำเชื่อถือของตรา ยี่ห้อ สินค้าที่จัดจำหน่าย | ความมีชื่อเสียง นำเชื่อถือของตรา ยี่ห้อ สินค้าที่จัดจำหน่าย | มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และแจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง E-mail โทรศัพท์ หรือผ่าน Web Service |
| ปัจจัยด้านราคา | ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม | ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม | ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม | ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม | ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม |
| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท | ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า | ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท | ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | การจัดรายการส่งเสริมการขาย ในช่วง ต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้า พิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า | การจัดงานสัมมนา ให้ความรู้ด้านสินค้า | การจัดรายการส่งเสริมการขาย ในช่วง ต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้า พิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า | การจัดรายการส่งเสริมการขาย ในช่วง ต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้า พิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า | การจัดรายการส่งเสริมการขาย ในช่วง ต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้า พิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า |
| ปัจจัยด้านบุคลากร | ความเหมาะสมเรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน | ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย | มารยาทของพนักงานบริการ | ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ | ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่องานของพนักงานขาย |
| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ | การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ | การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ | การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัทฯ | ความน่าเชื่อถือของบริษัท |
| ปัจจัยด้านกระบวนการ | การติดต่อไม่ยุ่งยาก การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการติดตั้ง และการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และความถูกต้องของเอกสารส่งมอบงาน | ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า | สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และการติดต่อไม่ยุ่งยาก | การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก |

ตารางที่ 51 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | ระยะเวลาติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | | |
|--------------------------------------|---|--|---|
| | | | |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย | ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย | ความทันสมัยของสินค้าและเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า |
| ด้านราคา | ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม | ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม | ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท | ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท | ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้า พิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า | การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้า พิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า และการจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า | การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้า พิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า |
| ด้านบุคลากร | ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน | มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย และ มารยาทของพนักงานบริการ | มารยาทของพนักงานบริการ |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ | การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท | ความน่าเชื่อถือของบริษัท และการสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่บริษัท |
| ด้านกระบวนการ | การติดต่อไม่ยุ่งยากมากกว่าด้านอื่น | ภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และความถูกต้องในการคิดเงิน | การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก |

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด ในครั้งนี้ สามารถชี้แนะโดยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและปรับปรุงปัจจัยในลูกค้าที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังต่อไปนี้

ด้านการให้คำปรึกษา ในด้านนี้ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก แต่ควรพิจารณาให้รักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้พร้อมทั้งควรพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เพิ่มขีดความสามารถทีมงานด้วยการจัดฝึกอบรมเชิงลึกในลักษณะเฉพาะทาง เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

ด้านการออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการออกแบบระบบที่มีความปลอดภัยของระบบสูง (High Security) ควรพิจารณาปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มุ่งเน้นความปลอดภัยของข้อมูลและผู้ใช้งานเป็นสำคัญ

ด้านการติดตั้ง ควรพิจารณาในกระบวนการติดตั้งสินค้าใหม่ควรให้ความสำคัญในการติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเดิมที่ใช้งานอยู่ให้มีอัตราการ Downtime น้อย และควรมีการกำหนดแผนสำรองกรณีของใหม่ไม่สามารถทำงานได้ทันที ควรประสานกับผู้ขายหรือบริษัทผู้ผลิตที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ติดตั้ง ถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการติดตั้ง เพื่อเป็นการเตรียมการรับมือหรือป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงควรตรวจสอบการตั้งค่าอุปกรณ์ (Configuration) ที่ต่อรวมในระบบเดิมเพื่อป้องกันการตั้งค่าทับซ้อน (Conflict) กับอุปกรณ์เดิม และการติดตั้งควรตรงต่อเวลาตามแผนงานที่ได้ตกลงกับลูกค้า เพื่อการส่งมอบงานจะได้อยู่ในระยะเวลาตามสัญญากำหนด ซึ่งควรควบคุมการดำเนินงานของผู้รับเหมาช่วง (Sub-Contractor) อยู่นตลอดเวลาเพื่อป้องกันการแก้ไขข้อผิดพลาดและการทำงานซ้ำซ้อนซึ่งอาจเป็นเหตุให้การติดตั้งล่าช้าไม่ตรงตามแผนงาน

ด้านการบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา บริษัทควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการให้บริการหลังการขายทั้งกระบวนการ อาจเริ่มตั้งแต่การรับแจ้งปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา และการส่งสินค้าซ่อม/เคลมสินค้า การส่งคืนสินค้า ซึ่งการปรับปรุงทั้งกระบวนการควรต้องมีความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว ควรปรับปรุงขั้นตอนของการบริการในระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001 :2000) ให้มีความกระชับมากขึ้น ฝึกอบรมพนักงานบริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาให้มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญสูง ด้วยการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเฉพาะด้าน (Workshop) รวมถึงควรพิจารณาสำรองอุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงสูงไว้ประจำไซท์ทำงานหรือที่บริษัท ลานนาคอม จำกัด เพื่อรองรับการสำรองใช้งานของอุปกรณ์โดยทันทีเมื่อ

อุปกรณ์ของลูกค้าชำรุด และควรพิจารณากำหนดระยะเวลาการส่งสินค้าซ่อม /เคลมอย่างชัดเจน เช่น กำหนดการซ่อมแซมอุปกรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 1 อาทิตย์ หรือส่งสินค้าเคลมแล้วมารับได้ภายใน 15 วัน เป็นต้น

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรให้ความสำคัญในเรื่องการจัดฝึกอบรมความรู้การใช้งานให้กับลูกค้าทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์(Product Update) และทางเทคนิค (Technical Training) ที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามความต้องการของลูกค้า โดยการจัดฝึกอบรมควรจัดอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้งหรือตามที่ลูกค้าต้องการหรือเสนอมา อาจแบ่งส่วนพื้นที่การจัดเช่น ภาคเหนือตอนล่าง และภาคเหนือตอนบน เป็นต้น และควรจัดร่วมกับบริษัทผู้ผลิตเพื่อการถ่ายโอนองค์ความรู้ (Knowledge Transfer) ที่เต็มประสิทธิภาพและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บริษัท ลานนาคอม จำกัด และควรเน้นการบริการหลังการขาย เพราะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สินค้าเกิดมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น

ด้านราคา ถ้าเป็นไปได้ควรปรับ ราคาจำหน่ายของสินค้า ราคาค่าบริการ และราคาจำหน่ายของอะไหล่ ควรปรับปรุงราคาให้เป็นไปตามราคาท้องตลาด หรือดูราคาจากคู่แข่งควรมุ่งใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่างและคุณค่าให้กับลูกค้า เพื่อสร้างโอกาสในการขายและการขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น และการเสนอราคาควรกำหนดระยะเวลาการยื่นราคาไม่น้อยกว่า 60 วัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรให้ความสำคัญในเรื่องของระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า ก่อนการนำเสนอสินค้าให้กับลูกค้า ควรสอบถามกับทางบริษัทผู้ผลิตว่าสินค้ายังคงมีอยู่ในคลังสินค้าหรือไม่ หากไม่มีต้องใช้เวลาการผลิตหรือนำเข้ากี่วัน เพื่อป้องกันการส่งสินค้าให้กับลูกค้าเกินระยะเวลา และเพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งลูกค้าก่อนการนำเสนอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรให้ความสำคัญในการจัดรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจเช่น เมื่อซื้อสินค้าฮาร์ดแวร์แถมซอฟต์แวร์การใช้งาน หรือการจัดกิจกรรมทางการตลาด เช่น การจัดสัมมนาวิชาการในสถานที่ของลูกค้า อาจจัดร่วมกับบริษัทผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่าย (Supplier) หากลูกค้ารายใดสั่งซื้อสินค้าในงานจะได้ส่วนลดพิเศษ เป็นต้น นอกจากนั้นควรจะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เช่น ในวารสารคอมพิวเตอร์ จดหมายตรง และทาง E-mail ให้มากขึ้น เป็นต้น

ด้านบุคลากร ในด้านนี้บริษัทควรเน้นในเรื่องของความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ หลังจากการติดตั้งหรือการซ่อมบำรุงให้กับลูกค้าไปแล้ว โดยควรมีการติดตามผลการติดตั้งหรือการซ่อมบำรุงด้วยว่าหลังจากการติดตั้งไปแล้วเป็นอย่างไร ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ ควรฝึกอบรมให้พนักงานเพิ่มความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน มีความถี่ในการเข้าพบติดต่อกับลูกค้าบ่อยๆ และต้องให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขายให้ตรงตามที่สัญญาไว้ควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ยังควรต้องมีจำนวนบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานช่างเทคนิคให้เพียงพอ

ต่อการให้บริการในทุกด้าน ฝึกรอบมบุคคลกรให้มีความชำนาญเฉพาะด้าน และการรับพนักงาน ควรคัดเลือกคนที่มีความสามารถเฉพาะด้านตรงกับสายงานที่บริษัท ลานนาคอม จำกัด ให้บริการ อยู่

ด้านกระบวนการ ในด้านนี้ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก แต่ บริษัท ลานนาคอม จำกัด ควรให้ความสำคัญในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการลูกค้าหลังการขาย และการบำรุงรักษา ต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ เพิ่มความสะดวกในการติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการหรือฝ่ายขาย เช่นทาง E-Mail หรือ เว็บไซต์ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด เป็นต้น และควรมีพนักงานที่มีความสามารถและความชำนาญที่พร้อมจะให้บริการลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าต้องการ

ส่วนปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบ คือ สินค้ามีปัญหาเมื่อใช้งานได้ไม่นาน ความล่าช้าในการให้บริการ/เข้าถึงช่างงานเมื่อได้รับแจ้ง และระยะเวลาในการส่งซ่อม/ส่งสินค้า คืนนาน ซึ่งเป็นปัญหาสามอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามประสบ ควรปรับปรุงในด้าน กระบวนการให้บริการหลังการขายและการบำรุงรักษาทั้งกระบวนการ โดยมุ่งเน้นการตรงต่อเวลา ตามนัดหมาย ความรวดเร็วในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ขกระดับองค์ความรู้พนักงานบริการ ให้มีความชำนาญเป็นเลิศด้วยการจัดฝึกรอบมเฉพาะทางทุกๆ สามเดือน และควรพิจารณาสินค้า สำรองเพื่อจะได้สำรองใช้ให้กับลูกค้าในกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาส่งซ่อม/คืนสินค้า นาน นอกจากนั้นควรเน้นพนักงานในเรื่องความเอาใจใส่ติดตามงานของลูกค้า