

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด

**ผู้เขียน** นางสาวอารยา อินดา

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชสถานติ

ประธานกรรมการ

อาจารย์เขมกร ไชยประสิทธิ์

กรรมการ

### **บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ ของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 304 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นเจ้าของกิจการ ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งงานในปัจจุบันมากกว่า 5 ปีขึ้นไป โดยรูปแบบของกิจการเป็นบริษัทจำกัด และมีจำนวนพนักงานขององค์กร จำนวน 21-100 คน ส่วนใหญ่จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กรที่มีในปัจจุบัน 26 - 50 เครื่อง โดยระยะเวลาที่ใช้การบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด 3 ปี - 4 ปี ส่วนใหญ่บริการที่ใช้คือ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการ เพราะมีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ดี และทราบแหล่งข้อมูลบริการของบริษัท จากการนำเสนอของพนักงานขาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความหลากหลายของสินค้าและบริการ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาจำหน่ายของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวก/ง่ายต่อการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการแถมอุปกรณ์เสริมของสินค้า เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด ฯลฯ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความรู้/ความสามารถของพนักงานติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของบริษัท

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ระยะเวลาในการส่งสินค้าล่าช้า ด้านราคา ได้แก่ อะไหล่ที่จัดจำหน่ายมีราคาแพง ด้านช่องทางการให้บริการ การติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ ไม่สะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย/ไม่มี ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า ด้านกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการส่งสินค้าล่าช้า

|   |  |             |  |
|---|--|-------------|--|
| <b>Independent Study Title</b>              | Customers' Satisfaction Towards Services of A&A NEO TECHNOLOGY Company Limited |             |  |
| <b>Author</b>                               | Miss. Araya Inta   |             |  |
| <b>Degree</b>                               | Master of Business Administration  |             |  |
| <b>Independent Study Advisory Committee</b> | Associate Professor Sirikiat Ratchusanti                                       | Chairperson |  |
|   | Lecturer Kemakon Chaiprasit  | Member      |  |

### ABSTRACT

This independent study aimed to explore customer' satisfaction towards services of A&A NEO TECHNOLOGY CO.,LTD. Data collection was compiled from the distribution of questionnaires to 304 customers of the mentioned company. Then, those given data were analyzed by the descriptive statistics composing of frequency, percentage, and means.

The findings indicated that most respondents were male in the ages between 31 – 40 years old with Bahelor's degree and working in a position of business owner for more than 5 years. Their business was registered in a type of company limited with 21 – 100 employees. In the company, they recently owned 26 – 50 computers for office use and had taken computer services from A&A NEO TECHNOLOGY Company Limited for 3 – 4 years. The most important reason to select A&A NEO TECHNOLOGY Company Limited was about the good consultation services given by the company. Source of information which led them to learn about this company was from the introduction of sale persons.

According to the study on customer satisfaction towards service marketing mix factors of A&A NEO TECHNOLOGY Company Limited the findings suggested that all factors include product (product/service), price, process, place, people, physical evidence, and promotion were accordingly rated at high level of satisfaction.

In product (product /service) factor, the highest satisfaction was given to variety of product and service.

In price factor, the highest satisfaction was given to the prices of computer products.

In place factor, the highest satisfaction was given to location of company where was easy to reach to.

In promotion factor, the highest satisfaction was given to the offers of computer supplements such as mouse, keyboard, and etc.

In people factor, the highest satisfaction was given to skills/abilities of staff who dealt with the installation of network system and its devices.

In physical evidence factor, the highest satisfaction was given to the reliability/reputation of the company.

In process factor, the highest satisfaction was given to the accuracy found through documents about products.

The first coming problem found in each marketing mix factor complained by the respondents was shown hereafter. In terms of product, they complained to the delay of product delivery service. In terms of price, they complained to the expensive cost for computer spare parts. In terms of place, they complained to the inconvenience in contacting with the company. In terms of promotion, they complained to the less/no advertisement and public relations done through media. In terms of people, they complained to the company staff who did not pay attention to customers as they should. In terms of physical evidence, they complained to the insufficiency of facilities provided in the guest rooms. In terms of process, they complained to the delay of product delivery process.