

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

บริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด เป็นผู้ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครบวงจร ทั้งด้านการจัดจำหน่าย การวางระบบคอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมพร้อมสอบใบประกาศนียบัตร และเป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการเป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับธุรกิจในระดับต่าง ๆ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ 248/55-56 ถนนมณีนพรัตน์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดดำเนินธุรกิจเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2544 โดยทีมงานวิศวกรมืออาชีพพร้อมเทคโนโลยีอันทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของของลูกค้า มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าในหน่วยงานและบริษัทฯ ต่าง ๆ ทั้งที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) อยู่แล้ว และที่ต้องการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนา และประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยมีลูกค้าหลัก 2 กลุ่มคือ ลูกค้ากลุ่มองค์กรซึ่งมีประมาณ 80% เป็นหน่วยงานรัฐบาล บริษัทเอกชนในเชียงใหม่ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ สถาบันการศึกษา ซึ่งมีโครงการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งการพัฒนาระบบ ขยายระบบ และการขยายกิจการ โดยลูกค้ากลุ่มนี้ จะมีการวางแผนงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปี กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า (Specification) และจัดให้มีการประมูลเพื่อประกวดราคา ซึ่งการให้บริการกับลูกค้ากลุ่มนี้ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสบการณ์ และความชำนาญในด้านระบบเครือข่าย เพราะต้องอาศัยความรู้ด้านเทคนิคในระดับสูง ลูกค้ากลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มลูกค้ารายย่อย (End User) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้งานส่วนบุคคล โดยจะเน้นสินค้าที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้ว เครื่องพิมพ์ และสินค้าประเภทอุปกรณ์เสริม (Accessories) ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ จะนิยมความทันสมัยของเทคโนโลยีมากกว่าความจำเป็นในการใช้งาน สำหรับลูกค้าในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มเป้าหมายรองของบริษัท

การเติบโตของธุรกิจด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ปัจจุบัน มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีศูนย์คอมพิวเตอร์และบริษัทรายใหม่เกิดขึ้นจำนวนมาก ทั้งในระดับท้องถิ่นและการขยายสาขาจากส่วนกลาง ได้แก่ บริษัทไอที ซีดี จำกัด และบริษัทดาต้า ไอที จำกัด ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายคอมพิวเตอร์ระดับซูเปอร์สโตร์จากกรุงเทพมหานครได้มีการขยายสาขาไปทั่วภูมิภาคของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริษัทดังกล่าวได้เปิดและขยายสาขา

มากกว่าหนึ่งแห่งในจังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งยังมีการเปิดร้านคอมพิวเตอร์ในห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่เพิ่มมากขึ้นทำให้การแข่งขันในตลาดค้าปลีกที่มีความรุนแรงยิ่งขึ้นส่วนตลาดลูกค้าระดับองค์กรนั้นมีการแข่งขันทั้งทางด้านสินค้าและบริการมากขึ้นเช่นกัน

จากสถานะการแข่งขันที่สูงขึ้นดังกล่าว ทำให้ธุรกิจให้บริการด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ต่างต้องการรักษาไว้ซึ่งลูกค้าเดิม ทั้งลูกค้าระดับองค์กร และลูกค้ารายย่อย ตลอดจนความต้องการในการเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ เพื่อขยายช่องทางการจำหน่าย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด เนื่องจากลูกค้าหลักของบริษัทเป็นกลุ่มลูกค้าระดับองค์กรที่ทำรายได้ให้กับบริษัท ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทต้องรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้ และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มใหม่ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นความเจริญเติบโตขององค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำธุรกิจไปสู่กำไร และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถครองใจลูกค้าได้ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยการพัฒนาการให้บริการให้ได้มาตรฐานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสามารถนำมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด มีความจงรักภักดี และเกิดพฤติกรรมการมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องในครั้งต่อ ๆ ไป อีกทั้งยังสามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ที่จะทำให้ธุรกิจสามารถขยายตัว โดยการเพิ่มลูกค้าใหม่ และยังสามารถรักษากลุ่มลูกค้าเก่าด้วยการบริการที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี

จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยีจำกัด
2. สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ หรือจิตใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในสิ่งที่ต้องการ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ็นไอเทคโนโลยี จำกัด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทเอ แอนด์ เอ็นไอเทคโนโลยีจำกัด

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในบริษัทเอ แอนด์ เอ เอ็นไอ เทคโนโลยี จำกัด ในช่วงปีพ.ศ. 2547 – ปี พ.ศ. 2549 ที่เป็นลูกค้าระดับองค์กร

บริการ หมายถึง บริการ 3 ประเภทคือ ซื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย และบริการซ่อมบำรุง ซึ่งบริการทั้ง 3 ประเภทนี้ถือว่าเป็นบริการหลักที่ทำรายได้ให้กับบริษัท