

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด จำนวน 304 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งงานในปัจจุบันมากกว่า 5 ปีขึ้นไป โดยรูปแบบของกิจการเป็นบริษัทจำกัด และมีจำนวนพนักงานขององค์กร จำนวน 21-100 คน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กรที่มีในปัจจุบันมากที่สุดคือ 26 - 50 เครื่อง และระยะเวลาที่ใช้การบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด มากที่สุดคือ 3 ปี - 4 ปี ส่วนใหญ่บริการที่ใช้จากบริษัทฯ คือ ซื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากบริษัท ฯ เพราะมีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการของบริษัท คือ จากการนำเสนอของพนักงานขาย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ

เทคโนโลยี จำกัด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความหลากหลายของสินค้าและบริการ รองลงมาคือ ความหลากหลายของตราสินค้าที่จัดจำหน่าย และคุณภาพของสินค้าและบริการที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือราคาจำหน่ายของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ ราคาจำหน่ายของอะไหล่ และสามารถต่อรองราคาสินค้าได้

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวก/ง่ายต่อการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ รองลงมาคือ ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์และแฟกซ์

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการแถมอุปกรณ์เสริมของสินค้า เช่น เมาส์ คีย์บอร์ด ฯลฯ รองลงมาคือ มีการแจกของที่ระลึก เช่น ปากกา สมุดจิก ปฏิทินประจำปี ฯลฯ และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เช่น การส่งผ่านทางอีเมล

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย รองลงมาคือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย และ มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของบริษัท รองลงมาคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำรองและอุปกรณ์เครือข่ายสำรองให้กับลูกค้า เป็นต้น และความสะดวกสบายในการรอรับบริการ เช่น มีที่รับรองแขก มีน้ำชา กาแฟ บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า รองลงมาคือ พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้รวดเร็ว และความถูกต้องในการคิดเงิน

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ ระยะเวลาในการส่งสินค้าล่าช้า รองลงมาคือ สินค้าที่จัดส่ง มีสภาพไม่สมบูรณ์ และประเภทของสินค้าและบริการไม่มีความหลากหลาย และจัดส่งสินค้าไม่ตรงกับรายการที่สั่งซื้อ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ อะไหล่ที่จัดจำหน่ายมีราคาแพง รองลงมาคือ ราคาจำหน่ายของสินค้ามีราคาแพง และการคิดราคาค่าบริการแพง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ ไม่สะดวก รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของบริษัทฯ อยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก และไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย/ไม่มี รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆมีน้อย/ไม่มี และการส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือพนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาไม่เพราะ และพนักงานแต่งกายไม่สุภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า รองลงมาคือ บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม และเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ครบถ้วน และสภาพของสำนักงานไม่มีระเบียบเรียบร้อยเท่ากัน

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการส่งสินค้าล่าช้า รองลงมาคือ พนักงานส่งมอบเอกสารล่าช้า และเอกสารกำกับสินค้า ไม่ถูกต้อง ผิดพลาดบ่อยครั้ง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)

- ชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความหลากหลายของสินค้าและบริการ

- ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์

- บริการซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีศูนย์ซ่อมบำรุงที่ได้รับมาตรฐานอย่างเป็นทางการ

ปัจจัยด้านราคา

- ชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชื่อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาจำหน่ายของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์

- ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืออัตราค่าบริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์

- บริการซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ อัตราค่าบริการซ่อมบำรุง

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวก/ง่ายต่อการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการแถมอุปกรณ์เสริมของสินค้า เช่น เมาส์ คีย์บอร์ด ฯลฯ

ปัจจัยด้านบุคลากร

- ซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย

- ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย

- บริการซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของบริษัท

ปัจจัยด้านกระบวนการ

- ซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า

- ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ กระบวนการติดตั้งวางระบบเครือข่ายถูกต้องและรวดเร็ว

- บริการซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็วในการซ่อมบำรุง

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการให้บริการ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญส่ง ภูณามา (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามี ความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกได้แก่ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สยาม ธรรมชื่น (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อี.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)

ข้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับ แรกคือ ความหลากหลายของสินค้าและบริการ ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนิษฐา ตันติวานิชย์พงศ์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคใน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความ หลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย และ ไม่สอดคล้องกับสยาม ธรรมชื่น (2549) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของบุญส่ง ภูณามา (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพึง พพอใจลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย

บริการซ่อมบำรุง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีศูนย์ซ่อมบำรุงที่ได้รับมาตรฐานอย่างเป็นทางการ ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของศิริพงษ์ พงษ์ไชย (2543) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่าย ดิจิทัล ของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพึงพอใจคือพนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษา

ปัจจัยด้านราคา

ข้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ราคาจำหน่ายของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานโยบายของบัณฑิตวิทยาลัย (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานโยบายของ สยาม ธรรมชั้น (2549) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน

บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคืออัตราค่าบริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานโยบายของบัณฑิตวิทยาลัย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวก/ง่ายต่อการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานโยบายของบัณฑิตวิทยาลัย (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน และสอดคล้องกับผลการศึกษานโยบายของบัณฑิตวิทยาลัย (2549) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกได้แก่ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และสอดคล้องกับผลการศึกษานโยบายของ สยาม ธรรมชั้น (2549) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการแถมอุปกรณ์เสริมของสินค้า เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด ฯลฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานโยบายของบัณฑิตวิทยาลัย (2549) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกได้แก่ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคาการแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานโยบายของบัณฑิตวิทยาลัย (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานโยบายของ สยาม ธรรมชั้น (2549) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญส่ง กุณา (2549) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขนิษฐา ตันติวานิชย์พงศ์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สยาม ธรรมชื่น (2549) ที่พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของบริษัท ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญส่ง กุณา (2549) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขนิษฐา ตันติวานิชย์พงศ์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สยาม ธรรมชื่น (2549) ที่พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะอาดของอาคารสถานที่

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขนิษฐา ตันติวานิชย์พงศ์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญส่ง กุณา (2549) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สยาม ธรรมชื่น (2549) ที่พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้ำทุกครั้ง

ข้อค้นพบ

การศึกษาความพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัดในครั้งนี้ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ และระยะเวลาในตำแหน่งมากกว่า 5 ปีขึ้นไป รูปแบบของกิจการเป็นบริษัทจำกัด โดยมีระยะเวลาที่ใช้บริการจากบริษัทฯ 3 ปี – 4 ปี บริการที่ใช้มากที่สุดคือซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์
2. เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากบริษัท เอแอนด์เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด มากที่สุดคือ มีบริการให้ปรึกษาที่ดี และเหตุผลที่ใช้บริการน้อยคือ มีทีมงานวิศวกรที่มีความสามารถ มี IT Certified เกี่ยวข้อง
3. แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการของบริษัท มากที่สุดคือ จากการแนะนำของพนักงานขาย และแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบบริการน้อยคือ จากการแนะนำของบริษัทผู้ผลิต และงานประชุมสัมมนา
4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของบริษัท เอแอนด์เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด ทุกด้านในระดับมาก
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และบริการซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการโฆษณาในสื่อต่าง เช่น การเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ การจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และการนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ในขณะที่กลุ่มที่ซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจในระดับมาก
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการซ่อมบำรุง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้าน ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท ขณะที่กลุ่มซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก
7. ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ระยะเวลาในการส่งสินค้าล่าช้า ด้านราคา ได้แก่ อะไหล่ที่จัดจำหน่ายมีราคาแพง ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ การติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ ไม่สะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย/ไม่มี ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ไม่มี

สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า ด้านกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการส่งสินค้าล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นิโอ เทคโนโลยี จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามผลที่ได้จากการศึกษาในแต่ละบริการดังนี้

1. ข้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือระยะเวลาในการรับประกันสินค้า และเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการส่งสินค้าล่าช้า ดังนั้นบริษัทควรพิจารณาแก้ไขในเรื่องของระยะเวลาในการรับประกันสินค้า และเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้าให้แก่ลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าซื้อไปแล้วมีปัญหาให้มีความสะดวกมากขึ้น เช่น กำหนดระยะเวลาเงื่อนไขรับประกันสินค้าโดยการเปลี่ยน/รับคืนสินค้า ภายในระยะเวลา 1 เดือน หรือ 3 เดือน เป็นต้น หรือหากสินค้าขาดควรมีเครื่องสำรองให้ลูกค้าได้ใช้งานระหว่างรอ นอกจากนั้นการส่งสินค้าให้กับลูกค้าทุกครั้งต้องมีความรวดเร็วทันกับความต้องการใช้งานของลูกค้า

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือ มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ราคาจำหน่ายของสินค้ามีราคาแพง ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด บริษัทควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มีความหลากหลาย โดยให้ลูกค้าสามารถชำระเงินได้ทั้งเงินสด บัตรเครดิต หรือชำระผ่านธนาคาร เป็นต้น นอกจากนั้นปัญหาที่ลูกค้าพบในเรื่องของราคาจำหน่ายสินค้าแพง ควรพิจารณาการลดราคาให้กับลูกค้าได้ตามปริมาณการซื้อ เช่น การให้ส่วนลดหากลูกค้าซื้อจำนวน 5 เครื่องขึ้นไป รับส่วนลด 10-20 เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น หรือมีการแจกของแถม นอกจากนี้ควรมีการสำรวจภาวะการแข่งขันของตลาดคอมพิวเตอร์ สำรวจระดับของราคาสินค้าและบริการของกลุ่มแข่ง สินค้า อะไหล่และอุปกรณ์เสริมต่างๆควรมีหลายระดับราคาให้เลือก ถ้าเป็นไปได้ควรมีการขายสินค้าเป็นแพ็คเกจรวมกับซอฟต์แวร์ตัวอื่นๆ เช่น การขายเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับการติดตั้งโปรแกรมวินโดวส์ รวมถึง

การขายสินค้าที่เป็นวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ เช่น ผงหมึกสำหรับเครื่องพิมพ์ เป็นสินค้าที่ต้องใช้เป็นประจำใช้สิ้นเปลือง ถ้าปริมาณการสั่งซื้อสินค้าตามเงื่อนไขที่กำหนดจะได้ราคาพิเศษ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือ วัตถุประสงค์เวลาเปิด-ปิดให้บริการเหมาะสม และปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดคือการติดต่อประสานงานกับบริษัทไม่สะดวก ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก และไม่มีที่จอดรถ ดังนั้น เพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าและเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นบริษัทควรไปขอเช่าพื้นที่ที่อยู่ใกล้เคียงสำหรับใช้เป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้า หรือให้พนักงานนำรถไปจอดไว้แล้วกันพื้นที่หน้าร้านไว้สำหรับเป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้าของบริษัท นอกจากนั้นควรเพิ่มคู่มือสายโทรศัพท์ หรือโทรสาร ให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์หรือแฟกซ์ได้โดยตรง

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ และพบปัญหามากที่สุดคือการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย/ไม่มี ดังนั้นบริษัทควรเพิ่มการโฆษณาโดยการใช้สื่อโฆษณาในท้องถิ่นประเภทสื่อพิมพ์ท้องถิ่น หรือวิทยุกระจายเสียงให้มากขึ้น หรือการแจกแผ่นพับ ทำเว็บไซต์เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการต่างๆ ของบริษัทให้ลูกค้าได้ทราบ แนะนำบริการของบริษัทในงานแสดงสินค้าต่างๆ นอกจากนั้นบริษัทควรส่งจดหมายตรงหรือจัดพนักงานขายเข้าพบเยี่ยมเยียนลูกค้าให้มีความถี่สม่ำเสมอ

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดคือ พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร บริษัทควรทำการตลาดภายในไปยังพนักงานเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า มีความเต็มใจและความสามารถนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ มีการกระตุ้นให้ปฏิบัติหน้าที่โดยมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า และมีใจรักบริการ โดยการรับพนักงานเข้ามาทำงานควรว่าจ้างคนที่เหมาะสม มีการพัฒนาคนเพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ โดยการฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค และการมีปฏิสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติเอาใจใส่ดูแลลูกค้าให้บริการโดยทันทีและมีความเข้าใจลูกค้า จัดให้มีระบบสนับสนุนพนักงานตามความต้องการ โดยหาเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนั้นควรรักษาคณัติไว้กับบริษัท และให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือ ความสะอาดของสถานที่ของบริษัทฯ และพบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า ดังนั้นบริษัทฯ ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ ภายในบริษัทควรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักระหว่างรอรับบริการ และมีห้องน้ำที่สะอาด และควรมีสถานที่นั่งรอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ

ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากแต่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือกระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ กระบวนการส่งสินค้าล่าช้า ดังนั้นบริษัทฯ เพิ่มช่องทางในการสั่งซื้อสินค้าโดยผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท สำหรับกระบวนการส่งสินค้าที่ล่าช้า หากเกิดปัญหาควรรีบดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นอย่างรวดเร็ว และยอมรับในความผิดพลาดในการส่งสินค้าอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น หากไม่สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่แจ้งให้ลูกค้าได้ ควรดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบทันทีเพื่อนัดหมายเวลาในการจัดส่งสินค้าต่อไป

2. บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทในด้านนี้ บริษัทควรให้ความสำคัญในการให้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยการทดสอบ ตรวจสอบ อุปกรณ์ทุกชนิดหลังการติดตั้งเครือข่ายเสร็จทุกครั้ง นอกจากนั้นควรพิจารณาให้ความสำคัญในการออกแบบระบบที่มีความปลอดภัยของระบบสูง (High Security) และมีความสมบูรณ์มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ การออกแบบระบบควรยึดหลักคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ดีเด่น มีรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการ มีความคงทนถาวร และสามารถประหยัดเวลาและแรงงานตลอดจนสามารถสร้างความเชื่อถือได้ และระบบที่ออกแบบควรมีความยืดหยุ่นสูง มีข้อกำหนดและขอบเขตงานชัดเจน พร้อมรายละเอียดประกอบการออกแบบที่ครบถ้วน และด้านการติดตั้งสินค้าใหม่ควรให้ความสำคัญในการสามารถทดแทนของเดิมที่ใช้งานอยู่ให้มีอัตราการ Downtime น้อย มีการติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทนของเก่า (Cutover) และมีการกำหนดแผนสำรองกรณีฉุกเฉินที่ของใหม่ไม่สามารถทำงานได้ทันที การติดตั้งควรตรงต่อเวลาตาม

แผนงาน และมีการรายงานความคืบหน้าของงานในแต่ละครั้ง โดยมีแผนงานการติดตั้งแจ้งล่วงหน้า ตลอดจนความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนั้นเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทในด้านนี้ บริษัทควรมีความยืดหยุ่นในอัตราค่าบริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท

ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพิจารณาในการเลือกทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ ที่ใกล้กับหน่วยงานของลูกค้าเพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อกับบริษัทในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหา

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์บริการของบริษัทผ่านสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ ป้ายโฆษณา จดหมายทางตรง แผ่นพับ สิ่งพิมพ์ หรือสมุดโทรศัพท์แนะนำบริการในด้านนี้

ด้านบุคลากร ในด้านนี้บริษัทควรเน้นในเรื่องของความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ โดยควรมีการติดตามผลการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ด้วยว่าหลังจากการติดตั้งไปแล้วเป็นอย่างไร ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ ควรปลูกฝังให้พนักงานเพิ่มความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน โดยมีการมอบหมายหน้าที่ในการติดตามเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งไปแล้วให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ มีความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่อกับลูกค้าบ่อยๆ และต้องให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขายให้ตรงตามที่สัญญาไว้ควบคู่กันไปด้วย

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการในแผนกติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ โดยเน้นถึงความสะอาดของสถานที่ให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก สถานที่ไม่ควรคับแคบจนเกินไป ควรมีจัดวางอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบ สะอาด และควรมีสถานที่นั่งรอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ

ด้านกระบวนการให้บริการ ในด้านนี้ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่บริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องของกระบวนการให้บริการ โดยการติดตั้งวางระบบเครือข่ายทุกครั้งถูกต้องและรวดเร็วไม่ควรมีความล่าช้าในการให้บริการ ควรเข้าถึงไซท์งานเมื่อได้รับแจ้งโดยความรวดเร็ว หากสินค้าของลูกค้ามีปัญหาใช้งานไม่ได้ไม่ควรใช้เวลานานในการตัดสินใจดำเนินการแก้ไขปัญหา บริษัทควรมีพนักงานที่พร้อมจะให้บริการลูกค้าได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการ

3. บริการซ่อมบำรุง

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในด้านนี้ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในระดับมาก

แต่บริษัทควรพิจารณาในการพัฒนาศูนย์ซ่อมบำรุงให้ได้รับมาตรฐานอย่างเป็นทางการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อมที่สมบูรณ์ ในการแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องรวดเร็ว มีอุปกรณ์สำรองเมื่อลูกค้าส่งสินค้าซ่อม และควรเข้าสถานที่ซ่อมอุปกรณ์รวดเร็ว หลังได้รับการแจ้งซ่อม ตลอดจนความรวดเร็วในการเคลมสินค้าหรือส่งสินค้าซ่อม ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน หากเกิดปัญหาก็ควรรีบแจ้งถึงสาเหตุให้ลูกค้าได้ทราบด้วยเร็ว นอกจากนี้ บริษัทต้องเน้นเรื่องคุณภาพการบริการ โดยเริ่มจากการตรวจเช็คสินค้า อุปกรณ์,อะไหล่ต่างๆ ที่จะนำมาประกอบ ติดตั้งหรือเพื่อการซ่อม คุณลักษณะต้องได้มาตรฐาน และตราयीหือที่ลูกค้าต้องการ ช่างเทคนิค วิศวกรที่จะติดตั้งหรือซ่อมต้องมีความรู้และประสบการณ์ มีความละเอียดรอบคอบในระหว่างการติดตั้งหรือการซ่อม ทดสอบการทำงานของเครื่องทุกครั้งก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า และเก็บอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ซ่อมหรือติดตั้งที่ใช้เสร็จแล้วอย่างเป็นระเบียบ ควรทำความสะอาดบริเวณสถานที่ที่ใช้ติดตั้งหรือซ่อมให้สะอาดเรียบร้อยกรณีการให้บริการนอกสถานที่ ตลอดจนต้องมีเครื่องสำรองให้ใช้ใน ช่วงระหว่างการนำเครื่องไปซ่อม และให้มีเงื่อนไขการรับประกันการซ่อมเป็นเวลา 1 เดือน หรือ 3 เดือน

ด้านราคา ในด้านนี้ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่บริษัทฯ ควรมีการสำรวจภาวะการแข่งขันของตลาดคอมพิวเตอร์ในการให้บริการในด้านนี้ ควรมีการสำรวจระดับราคาค่าบริการของคู่แข่งอยู่เสมอ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย บริษัทควรเพิ่มสายโทรศัพท์ หรือมีโทรศัพท์สายตรงให้ช่างเทคนิค วิศวกรหรือเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ สำหรับบริการลูกค้าที่จะโทรศัพท์มาปรึกษาได้ตลอดเวลาเนื่องจากบางครั้งลูกค้าอาจต้องขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากช่างโดยตรงในเรื่องปัญหาต่างๆเบื้องต้น ก่อนที่จะต้องเรียกช่างออกไปบริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด บริษัทฯ ควรจะจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าแก่ลูกค้า เช่นร่วมกับผู้ผลิตนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่กำลังจะเข้ามาจำหน่ายในท้องตลาด มาจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้าได้ทราบเทคโนโลยีใหม่หรือได้รับความรู้และเกิดความสนใจในตัวสินค้าหรือบริการของบริษัทฯ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งวางระบบเครือข่าย และอุปกรณ์เครือข่าย และบริการซ่อมบำรุง อีกทั้งเน้นเรื่องการส่งพนักงานขายเข้าไปแนะนำสินค้าที่หน่วยงานของลูกค้าโดยตรงเพราะบางครั้งเป็นสินค้าราคาสูงต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้านของพนักงานซ่อมบำรุง

ด้านบุคลากร ด้านนี้บริษัทควรเน้นในเรื่องของความรับผิดชอบของพนักงานและความเอาใจใส่ในงานของพนักงานบริการซ่อมบำรุง โดยควรมีการติดตามผลการซ่อมบำรุงด้วยว่าหลังจากซ่อมบำรุงไปแล้วเป็นอย่างไร ลูกคามีความพึงพอใจหรือไม่ ควรปลูกฝังให้พนักงานเพิ่มความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ บริษัท ฯ ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการในแผนกซ่อมบำรุงโดยเน้นถึงความสะอาดของสถานที่ ให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก สถานที่ไม่ควรคับแคบจนเกินไป ควรมีจัดวางอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบ สะอาด และควรมีสถานที่นั่งรอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ

ด้านกระบวนการ ในด้านนี้ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่บริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องการแก้ไขปัญหาของลูกค้าให้รวดเร็ว ไม่ควรมีความล่าช้าในการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาในแต่ละครั้งไม่ควรใช้เวลานานในการตัดสินใจดำเนินการแก้ไขปัญหา บริษัทควรมีพนักงานติดตามการดำเนินงานภายหลังให้บริการลูกค้าแล้ว และควรมีพนักงานที่พร้อมจะให้บริการลูกค้าได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการ