

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

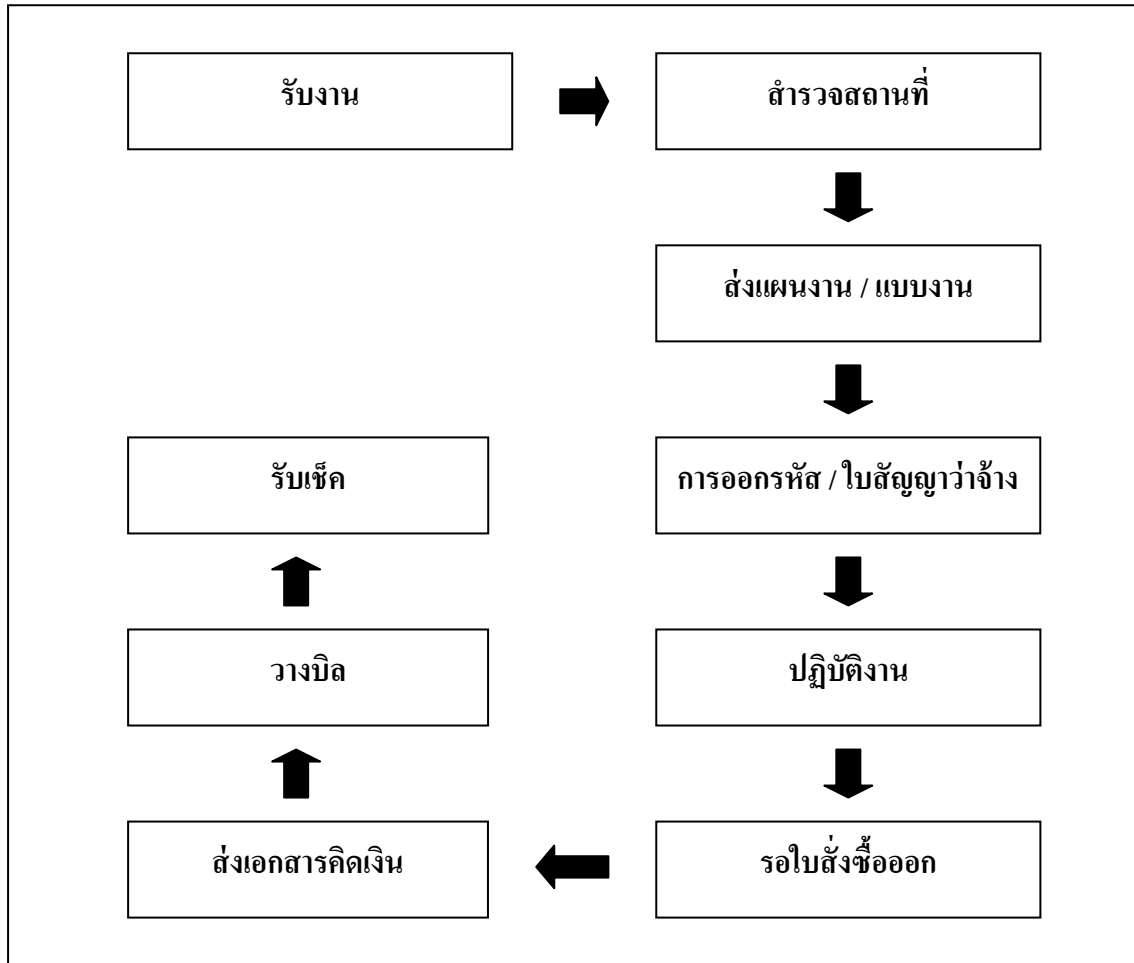
ผู้ศึกษาได้เป็นปฏิบัติงานกับบริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด เป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายและติดตั้งสายไฟ สายโทรศัพท์ บริษัทมีการดำเนินงานภายในบริษัทคือ การขายงานให้กับโครงการหมู่บ้านจัดสรร และบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์บ้าน เช่น TOT , TRUE เป็นต้น ด้าน ซึ่งการจัดจำหน่ายสินค้าของทางบริษัทจะใช้พนักงานขาย ฝ่ายขายของบริษัทจะต้องมี ขั้นตอน การจัดจำหน่ายสินค้า และการบริการหลังการขายที่ดี

โดยได้รับการรับรองผลิตภัณฑ์จากเจ้าของลิขสิทธิ์ สำหรับระบบบริหารงาน บริษัทได้มีมาตรการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการทุกขั้นตอน โดยมี QC หรือหน่วยตรวจสอบคุณภาพ เมื่อติดตั้งแล้วเสร็จ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ซึ่งเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์หลักของเรา ที่จะให้บริการที่ดี และสินค้าที่มีคุณภาพ ในราคาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามเนื่องจากผลกระทบด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็น ทางด้านเศรษฐกิจ ในสถาบันการเงินต่างๆพากันปล่อยสินเชื่อในอัตราที่ลดลงเนื่องจากการชะลอตัว ทำให้บริษัทลูกค้ามีงานน้อยลง ผลกระทบเหล่านี้ ส่งผลในลักษณะลูกโซ่ ในด้านของแรงงานแม้ว่าจะมีสถาบันการศึกษาจะมีหลักสูตรที่สนับสนุน แต่เนื่องจากเนื่องงานต้องการความละเอียด ความชำนาญ พร้อมกับประสบการณ์ที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน บัณฑิตต่างๆเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ส่งผลด้านลบแก่ธุรกิจเป็นอย่างมาก

จากการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลา 4 เดือน พบว่าในลูกค้าหลายๆราย มีการกลับมาซื้อสินค้ากับทางร้านอย่างเนื่อง และลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสินค้าและบริการในระดับปานกลาง-มาก

ดังนั้นทางผู้ปฏิบัติงาน ได้มีการเสนอกลยุทธ์ขยายตลาดโดยใช้กลยุทธ์เปลี่ยนคู่แข่งเป็นลูกค้า เนื่องจากทางบริษัทมีการเปิดให้บริการ และมีชื่อเสียงมานานเราจึงเสนอให้ขยายตลาดโดยให้บริษัทที่อยู่ในธุรกิจสายเดียวกับเราให้มารับวัสดุจากเรา เนื่องจากเรามีการจัดจำหน่ายวัสดุในราคาที่เหมาะสมและมีคุณภาพ

ขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่รับงาน-จนเสร็จงานของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด



รูปที่ 4.1

ขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่รับงาน-จนเสร็จงานของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด

จากรูปที่ 4.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่รับงานจนเสร็จของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยมี 9 ขั้นตอนในตารางดังนี้

4.1.1 รับงาน

ทางบริษัทโอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด จะมีการรับงานจากบริษัท True และ TOT เพราะว่าบริษัทได้รับความไว้วางใจจากทั้ง 2 บริษัทนี้ จึงมีการคิวงานหรือส่งต่องานให้กับ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด ได้รับไปทำต่อ หรือแม้แต่ทาง บริษัทโอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด ยังรับงานที่นอกเหนือจากทั้ง 2 บริษัทนี้ส่งต่อมาให้ ด้วยการหาลูกค้าเอง เช่น โครงการ บ้านจัดสรร โครงการคอนโดมิเนียม ติดตั้งเสาไฟฟ้า ติดตั้งสายไฟฟ้าใหม่ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การใช้สายเคเบิล เป็นต้น

4.1.2 สำรวจสถานที่

เมื่อได้รับงานแล้ว ทางบริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด จะส่งพนักงาน ออกไปดูหน้างานจริง เพื่อมาประเมินผลว่าควรใช้สินค้าแบบใด และขนาดเท่าใดจึงจะเหมาะสมกับ งานที่ได้รับมา เช่น การติดตั้งสายอินเทอร์เน็ต จะต้องติดตั้งด้วยสาย LAN เป็นต้น

4.1.3 ส่งแผนงาน / แบบงาน

เมื่อเห็นหน้างานและประเมินผลแล้วว่า ควรใช้สินค้าแบบใด ขนาดเท่าใด ทาง บริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด จะจัดทำแผนการทำงาน หรือแบบของงาน ให้กับ บริษัทที่ว่าจ้างและลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา

4.1.4 การออกรหัส / ใบสัญญาว่าจ้าง

เมื่อส่งแผนงานหรือแบบงานให้กับบริษัทที่ว่าจ้างแล้ว และทางบริษัทที่ว่าจ้างหรือ ลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาตอบตกลงแล้ว ทางบริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด จะทำการออก รหัสหรือใบสัญญาว่าจ้าง

4.1.5 ปฏิบัติงาน

เมื่อสามารถตกลงกันได้แล้ว ทางบริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด ก็จะส่งพนักงานลงพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อทำการติดตั้งให้กับบริษัทที่จ่ายหรือลูกค้าจนแล้วเสร็จตามสัญญาที่ตกลงกันเอาไว้

4.1.6 รอใบสั่งซื้อออก

หลังจากที่ปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางบริษัทที่ว่าจ่ายหรือลูกค้า จะมาตรวจสอบงานว่าตรงตามแผนงานและแบบงานหรือไม่ ถ้ามีข้อผิดพลาดทางบริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด จะทำการแก้ไขทันทีจนกว่าบริษัทที่ว่าจ่ายหรือลูกค้าที่จ่ายจะพึงพอใจ แต่ถ้าไม่มีข้อผิดพลาดหรือปัญหาใดๆ ทางบริษัทที่ว่าจ่ายหรือลูกค้าที่จ่ายจะออกใบสั่งซื้อ และส่งกลับมาให้กับบริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด ต่อไป

4.1.7 ส่งเอกสารคิดเงิน

หลังจากได้รับ ใบสั่งซื้อแล้ว ทางบริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด จะจัดทำเอกสารคิดเงินไปยังบริษัทที่ว่าจ่ายหรือลูกค้าที่ว่าจ่ายงานเข้า

4.1.8 วางบิล

หลังจากที่ส่งเอกสารคิดเงินไปแล้ว ทางบริษัทที่ว่าจ่ายหรือลูกค้าที่ว่าจ่าย จะตรวจสอบค่าใช้จ่ายเพื่อดูว่าตกลงตามสัญญาหรือไม่ ถ้าตรวจสอบแล้วตรงตามสัญญา ทางผู้ที่ว่าจ่ายจะทำวางบิลหรือออกบิลใบเสร็จให้กับทางบริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด

4.1.9 รับเช็ค

เมื่อได้วางบิลใบเสร็จทางบริษัทที่ว่าจ่ายหรือลูกค้าที่ว่าจ่าย จะออกเช็คให้กับทางบริษัท โอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด เพื่อจะนำเช็คไปขึ้นเงินต่อไป

การบริหาร/การจัดการ

4.2 โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วยงานหลักดังนี้

4.2.1 ด้านการบริหาร รับผิดชอบด้านการเงิน บัญชี จัดซื้อ บุคคล ธุรการ ดูแลความสะอาดของร้าน ต้อนรับลูกค้า และบริหารงานทั่วไป

4.2.2 ด้านการก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการก่อสร้างตามที่ตกลงกันกับลูกค้า

4.2.3 ด้านการตลาด และการประเมินราคา มีหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อหาลูกค้า รวมถึงการจัดทำสัญญาและการแบ่งงวดงานเพื่อเก็บเงินจากลูกค้า

4.3 การขายงาน

บริษัทมีการดำเนินงานภายในบริษัทคือ การขายงานให้กับโครงการหมู่บ้านจัดสรร และบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์บ้าน เช่น TOT , TRUE เป็นต้น จึงมีการติดต่อขายงานกับบริษัทดังกล่าว โดยจะใช้พนักงานขาย เพื่อขายงานทำสัญญาและตกลงเรื่องราคากัน

4.4 ผลการปฏิบัติตามโครงการ

4.4.1 วางระบบการขายสินค้าและบริการ อย่างเป็นระบบที่ใช้ในบริษัททั้งหมด

4.4.2 การจัดทำใบการทำสัญญาซื้อขายสินค้า

4.4.3 การรวบรวมข้อมูลใบสั่งสินค้า ,ใบแจ้งหนี้ มาทำใบเบิกสินค้าจากคลังสินค้ามาจัดสินค้าเพื่อทำการติดตั้งสินค้า

4.4.4 การรับสินค้าของลูกค้า และเอกสารยืนยันการรับสินค้าจากลูกค้า

4.4.5 การวางบิลให้ระบบลูกหนี้และติดตามเก็บเงินสินค้าจากลูกค้าเมื่อระยะที่กำหนด

4.4.6 เก็บชำระเงินลูกค้าเมื่อถึงวันครบกำหนดการชำระเงินของลูกค้าในแต่ละครั้ง

4.4.7 ติดตามผลความพึงพอใจและคุณภาพของสินค้า

4.5 ปัญหาที่พบในขณะปฏิบัติงาน

4.5.1 การขนส่งสินค้าทำได้ยากลำบาก เนื่องจากสินค้ามีขนาดใหญ่

4.5.2 ชิ้นส่วนเสียหายระหว่างการขนส่ง เกิดจากการกระทบกระแทกระหว่างการขนส่ง อาจมีการผลิตใหม่แต่น้อยมาก ต้องแก้ปัญหาโดยทางการจัดวางให้ดีและเสริมแผ่นยางรองรับ

4.5.3 ติดตั้งสินค้าผิดสเปคเนื่องจากเกิดการผิดพลาดในการสื่อสาร

4.6 ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของ

บริษัทโอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด

4.6.1 จุดแข็งและจุดอ่อน

จุดแข็ง

1. ผู้ประกอบกิจการ ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานานกว่า 30 ปี จึงมีความรู้เชี่ยวชาญในด้านสายเคเบิ้ล
2. ด้วยชื่อเสียงที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน ทำให้เป็นที่เชื่อถือแก่ลูกค้า
3. มีซัพพลายเออร์ที่เป็นพันธมิตรกับทางร้าน ทำให้การจำหน่ายหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์มีความต่อเนื่อง การมีสินค้าคงคลังเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

จุดอ่อน

1. การขาดแคลนช่างผู้ชำนาญ เพราะงานต้องใช้ความละเอียดพร้อมกับประสบการณ์ของช่าง ซึ่งปัจจุบันช่างรุ่นใหม่ยังคงขาดความรอบคอบ
2. ใช้เงินทุนหมุนเวียนสูง อาจทำให้มีเงินทุนสำรองไม่มีเพียงพอ

โอกาสและอุปสรรค

โอกาส

1. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ผู้ประกอบกิจการต้องปิดกิจการไปเป็นจำนวนมาก จึงทำให้จำนวนคู่แข่งรายใหม่ที่เพิ่งเข้าสู่ตลาดลดลง
2. การที่สถาบันการเงินปล่อยกู้ด้านอสังหาริมทรัพย์ในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำทำให้มีการกระตุ้นการใช้บริการ
3. กระแสการเปลี่ยนระบบทีวีในระบบดิจิทัลได้มีการขยายเครือข่ายเป็นจำนวนมาก ทำให้บริษัทได้จำหน่ายสาย Cable ได้เป็นจำนวนมาก
4. มีสถานศึกษาด้านวิชาชีพและบริษัทรับเหมาก่อสร้างจำนวนมาก ซึ่งสร้างโอกาสในการฝึกฝนหาความรู้ได้มาก

อุปสรรค

1. การที่สถาบันการเงินเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อ อาจส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ อาทิ ธุรกิจด้านก่อสร้าง โทรคมนาคม ลดปริมาณการขยายตัว เหล่านี้เองก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของในสายงานเป็นทอดๆ
2. สถาบันการเงินเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อทำให้ผู้ประกอบการมีข้อจำกัดในการรับงานก่อสร้าง หรือขาดแคลนเงินทุนสำรองในการนำมาหมุนเวียน
3. การก่อสร้างต้องใช้ระยะเวลา ซึ่งต้นทุนวัสดุก่อสร้างมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง บางครั้งอาจประสบปัญหาขาดทุน
4. ความเสียหายจากการขนส่ง หรือการเคลื่อนย้าย อาจจะเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อด้านต้นทุน

ข้อเสนอแนะ

ด้านการบริหารจัดการ

1. ต้องมีความรู้พื้นฐานในธุรกิจให้บริการของตนเอง และติดตามความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
2. ต้องมีความเป็นผู้นำและพื้นฐานความรู้ด้านการบริหารจัดการ
3. ส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจในลักษณะแบ่งปันผลประโยชน์จากรายได้
4. ให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร
5. ให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่เหมาะสมเพื่อให้แรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน
6. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารหรือเสนอความคิดเห็น มีความรักและภักดีต่อองค์กร
7. ดำเนินการให้ถูกต้องต่อกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
8. จัดทำแผนธุรกิจที่เหมาะสม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
9. ต้องให้ความสำคัญและเวลากับการบริหารอย่างใกล้ชิด

ด้านการตลาดบริการและสถานที่ให้บริการและการบริการ

1. ให้บริการที่ดีและเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ
2. อบรมให้พนักงานมีมารยาทในการให้บริการ
3. ปรับปรุงรูปแบบการพิมพ์ให้น่าสนใจ เพื่อจูงใจให้มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก
4. สร้างตราหรือเครื่องหมายเพื่อให้ลูกค้าระลึกถึงและจดจำได้ง่าย
5. สร้างมาตรฐานด้านการให้บริการและอัตราค่าบริการ
6. ควรขยายตลาดจากคู่แข่ง

สถานที่ให้บริการ

1. ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
2. สร้างความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ว่าจ้าง และ ผู้รับจ้าง

การส่งเสริมการขาย

1. ทำป้ายโฆษณาหน้าสถานบริการให้สะดุดตา
2. ทำโปรচার์ แผ่นพับ แนะนำบริการ แจกแก่กลุ่มเป้าหมาย
3. ลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง เป็นต้น
4. ทำแบบสอบถามความพึงพอใจและติดตามผล

ด้านบัญชีและการเงิน

1. ไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายประจํามากเกินไป
2. มีโครงสร้างเงินลงทุนที่เหมาะสม ไม่ก่อภาระหนี้มากเกินไป
3. บริหารการเงินอย่างเหมาะสมให้ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินสูง
4. นำกำไรจากการดำเนินงานเป็นเงินทุนสำรองหรือสำหรับการขยายธุรกิจ
5. แยกบัญชีระหว่างธุรกิจและส่วนตัวเพื่อสามารถควบคุมและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ของธุรกิจได้ถูกต้อง

6. ควรจัดทำงบการเงินให้ถูกต้อง
7. นำระบบคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ

ทำงานและลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

การประเมินความพึงพอใจตัวสินค้าและบริการหลังการขายระหว่างเดือนมีนาคม
มิถุนายน 2557 โดยแสดงตารางรายละเอียด แต่ละเดือนตามเกณฑ์ดังนี้

เกณฑ์กำหนด3ระดับดังนี้

0-1 เท่ากับ น้อย

1-2 เท่ากับ ปานกลาง

2-3 เท่ากับ มาก

4.7 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจสินค้า/ระดับความพึงพอใจการบริการ

วันที่ 10-31/ มีนาคม/2557							
No.	รายชื่อบริษัท	ระดับความพึงพอใจสินค้า			ระดับความพึงพอใจการบริการ		
		(มาก=3 ปานกลาง=2 น้อย=1)					
		3	2	1	3	2	1
1	หจก. กฤษณิกกรุ๊ป	√			√		
2	บริษัท พี โอ คอมพิวเตอร์ แอนด์ แอคเซสโซรี จำกัด		√		√		
3	บริษัท ดีโบลด์ (ประเทศไทย) จำกัด		√			√	
4	บริษัท เอ็น.ซี.ซี. อิมเมจ จำกัด	√			√		
5	บริษัท สยามพรีนซ์ จำกัด		√			√	
6	บริษัท มาสเตอร์ เมกเกอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด		√		√		
7	บริษัท สเปซ มีเดีย จำกัด		√		√		
8	บริษัท คอมพิวเตอร์ยูเนี่ยน จำกัด	√				√	
9	บมจ. อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)			√	√		
10	บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด	√			√		
	สรุป	4	5	1	7	3	0

รูปที่ 4.1 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจสินค้า/ระดับความพึงพอใจการบริการ เดือน มีนาคม

จากตารางที่ 4.1 พบว่าความพึงพอใจหลังการใช้สินค้า โดยสำรวจในเดือนมีนาคม 2557 สรุปได้ค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.3 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับ มาก ตามเกณฑ์การประเมิน ความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการหลังการขายของบริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด และพบว่าความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.7 โดยมีเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจสินค้า/ระดับความพึงพอใจการบริการ

วันที่ 1-30/เมษายน/2557							
No.	รายชื่อบริษัท	ระดับความพึงพอใจสินค้า			ระดับความพึงพอใจการบริการ		
		(มาก=3 ปานกลาง=2 น้อย=1)					
		3	2	1	3	2	1
1	บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด		√		√		
2	บริษัท เคลาด์ ครีเอชั่น จำกัด		√		√		
3	บริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด		√			√	
4	บริษัท สยามพรีนซ์ จำกัด	√				√	
5	บริษัท คอมพิวเตอร์ยูเนี่ยน จำกัด		√			√	
6	บมจ. โพลัส พับลิชชิง จำกัด (มหาชน)	√				√	
7	บมจ. ไทยบริติชซีเคียวริตี้พรีนติ้ง จำกัด (มหาชน)			√			√
8	ลือกซ์เลย์ ไรร์เลส Co., Ltd.	√				√	
9	บริษัท สยาม (8888) จำกัด	√			√		
10	บริษัท ชินโดม อิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จำกัด	√			√		
11	บริษัท พี โอ คอมพิวเตอร์ แอนด์ แอคเซสโซรี จำกัด		√		√		
12	บริษัท ทีเคซิสเต็ม จำกัด		√		√		
	สรุป	5	6	1	6	5	1

รูปที่ 4.2 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจสินค้า/ระดับความพึงพอใจการบริการ เดือน เมษายน

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความพึงพอใจหลังการใช้สินค้า โดยสำรวจในเดือนเมษายน 2557 สรุปได้ค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.3 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับ มาก ตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการหลังการขายของบริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด และพบว่าความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.4 โดยมีเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจสินค้า/ระดับความพึงพอใจการบริการ

วันที่ 1-31/พฤษภาคม/2557							
No.	รายชื่อบริษัท	ระดับความพึงพอใจสินค้า			ระดับความพึงพอใจการบริการ		
		(มาก=3 ปานกลาง=2 น้อย=1)					
		3	2	1	3	2	1
1	บริษัท คอมพิวเตอร์ยูเนี่ยน จำกัด		√		√		
2	บมจ. อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)		√		√		
3	บมจ. ไทยบริดจชี่เคียวริตี้ ฟรินดิง จำกัด (มหาชน)	√			√		
4	บริษัท ทีเคซีเอสเต็ม จำกัด		√			√	
5	บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด		√				√
6	บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด		√		√		
7	บริษัท แอควเรต โซลูชั่น จำกัด	√			√		
8	บริษัท เอ เอ เปเปอร์ แอนด์ สเตชันนารี จำกัด	√			√		
9	บริษัท ดีโบลด์ (ประเทศไทย) จำกัด	√				√	
10	บริษัท โตโยต้าสยามอโต้ซาลอนยูสคาร์ จำกัด			√	√		
11	บริษัท ซีดีจี ไมโครซิสเต็มส์ จำกัด			√	√		√
	สรุป	4	5	2	8	2	2

รูปที่ 4.3 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจสินค้า/ระดับความพึงพอใจการบริการ เดือน พฤษภาคม

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจหลังการใช้สินค้า โดยสำรวจในเดือนพฤษภาคม 2557 สรุปได้ค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.1 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับ มาก ตามเกณฑ์การประเมิน ความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการหลังการขายของบริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด และพบว่าความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.7 โดยมีเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจสินค้า/ระดับความพึงพอใจการบริการ

วันที่ 1-27/มิถุนายน/2557							
No.	รายชื่อบริษัท	ระดับความพึงพอใจสินค้า			ระดับความพึงพอใจการบริการ		
		(มาก=3 ปานกลาง=2 น้อย=1)					
		3	2	1	3	2	1
1	บริษัท ชินโดม อิเลคทรอนิกส์ อินดัสตรี จำกัด	√			√		
2	บริษัท โตโยต้าสยามอโต้ซาลอนยูสคาร์ จำกัด	√			√		
3	บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด	√			√		
4	บริษัท คอมพิวเตอร์ยูเนี่ยน จำกัด	√				√	
5	บริษัท เคลลาค์ ครีเอชั่น จำกัด		√			√	
6	หจก. กฤษณีกรู๊ป	√			√		
7	บริษัท สยาม (8888) จำกัด	√			√		
8	บริษัท ทีเคซีสเต็ม จำกัด	√			√		
	สรุป	7	1	0	6	2	0

รูปที่ 4.4 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจสินค้า/ระดับความพึงพอใจการบริการ เดือน มิถุนายน

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจหลังการใช้สินค้า โดยสำรวจในเดือนมิถุนายน 2557 สรุปได้ค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.8 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับ มาก ตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการหลังการขายของบริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด และพบว่าความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.7 โดยมีเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

การประเมินความพึงพอใจตัวสินค้าและบริการหลังการขายระหว่างเดือนมีนาคม
มิถุนายน 2557 โดยแสดงตารางรายระเอียด มีเกณฑ์รวมของทุกเดือนดังนี้

เกณฑ์กำหนด3ระดับดังนี้

0-1 เท่ากับ น้อย

1-2 เท่ากับ ปานกลาง

2-3 เท่ากับ มาก

ความพึงพอใจ		
เดือน	ตัวสินค้า	การบริการหลังการขาย
มีนาคม 2557	2.3	2.7
เมษายน 2557	2.3	2.4
พฤษภาคม 2557	2.1	2.7
มิถุนายน 2557	2.8	2.7
รวม	9.5	10.5
เฉลี่ย	2.38	2.63

รูปที่4.5ตารางแสดงระดับความพึงพอใจสินค้า/ระดับความพึงพอใจการบริการรวม 4 เดือน

จากการสำรวจทั้ง4เดือนตั้งแต่เดือนมีนาคม-มิถุนายน (10 มีค.-27มิย.2557)พบว่าความพึงพอใจหลังการใช้สินค้า โดยรวม

สรุปได้ค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.38 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับ มาก ตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการหลังการขายของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด

และพบว่าความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีค่าเฉลี่ย (x) เท่ากับ 2.63 โดยมีเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก