บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าบริษัท คอนวูด จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามข้อมูลของกิจการ 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท คอนวูด จำกัด 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด กับข้อมูลของกิจการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของบริษัทคอนวูด จำกัด ที่ปัจจุบันดำเนินการซื้อขายกันอยู่ จากจำนวน 208 ราย จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 142 ราย คิดเป็น ร้อยละ 68.27 นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงข้อมูลเฉพาะของกิจการพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีประเภทของกิจการ เป็นนิติบุคคล (หจก., หสน., บริษัท) มีลักษณะของกิจการเป็นร้านวัสดุก่อสร้าง ระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการ ส่วนใหญ่ 10 ปีขึ้น ส่วนรายได้ของกิจการต่อเดือน ส่วนใหญ่ 200,000 บาทขึ้นไปโดยมีผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด จำกัด พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความถี่ในการสั่งสินค้าต่อเดือน 1 – 3 ครั้ง มียอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง 100,001–200,000 บาท ระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการส่วนใหญ่ มากกว่า 15 วัน ลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าของกิจการส่วนใหญ่ กิจการจัดส่งให้ การรับสินค้าจากบริษัท ส่วนใหญ่ ให้ทางบริษัทจัดส่งให้ ระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ ส่วนใหญ่ มากกว่า 7 วัน

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการบริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด จำแนกตามข้อมูลเฉพาะของกิจการ พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทของกิจการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด แตกต่างกัน ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ยกเว้นด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการ

ให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัดไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีลักษณะของกิจการ ระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการและรายได้ของกิจการต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการบริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด จำแนกตามพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด พบว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน และระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ส่วนลูกค้าที่มีระยะเวลาในการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดในกิจการ และลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดของกิจการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด แตกต่างกัน ในด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ยกเว้นด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด ไม่แตกต่างกัน ยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าและด้านการสั่งซื้อสินค้า แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการขนส่งสินค้าและด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูดจำกัดไม่แตกต่างกัน ส่วนการรับสินค้าจากบริษัท แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายจัดส่ง บริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการสั่งซื้อสินค้า แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการหลังการขาย ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด กับข้อมูลของกิจการ พบว่าลักษณะของกิจการมีความสัมพันธ์กับยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง ลักษณะของกิจการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ และระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการมีความสัมพันธ์กับยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง ส่วนลักษณะของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ ลักษณะของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดของกิจการ ระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน และระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ

อภิปรายผล

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามข้อมูลเฉพาะของกิจการ พบว่า

1.1 ลูกค้าที่มีประเภทของ กิจการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด แตกต่างกัน ในด้านการให้บริการลูกค้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลูกค้าที่มีลักษณะของกิจการแบบบุคคลธรรมดา (เจ้าของคนเดียว) ส่วนใหญ่จะเป็นผู้รับเหมาหรือโครงการก่อสร้างส่วนใหญ่จะมีการสั่งสินค้าเพียง 1-2 ครั้ง ไม่ได้มีการซื้อขายกันต่อเนื่อง เป็นการขายตรงเป็นครั้งๆ จึงได้รับการบริการทันทีจากศูนย์บริการลูกค้า

1.2 ลักษณะของกิจการแบบนิติบุคคล (หจก., หสน., บริษัท) ส่วนใหญ่จะเป็นร้านค้าจำหน่ายวัสดุก่อสร้างจะมีการซื้อของไปสต็อกที่ร้าน มีการสั่งจำนวนมากๆ ซึ่งต้องจัดคิวตามการสั่งซื้อก่อนหลังซึ่งอาจทำให้ระดับความพึงพอใจในการบริการของบริษัท ในด้านการให้บริการลูกค้าน้อยกว่ากิจการแบบบุคคลธรรมดา (เจ้าของคนเดียว) ซึ่งเป็นปัญหาที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติพร คูวัฒนสุชาติ (2544 : บทคัดย่อ) พนักงานมีการโอนสายโทรศัพท์ค่อนข้างบ่อย และอุปสรรค ด้านความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร

2. ระดับพึงพอใจต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด มีสิ่งที่ควรอภิปรายดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มียอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง 50,000-100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า และด้านการสั่งซื้อมากกว่า ลูกค้าที่มียอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง 100,001-200,000 บาท อาจเนื่องจาก ยอดการสั่งซื้อที่น้อยกว่า มีโอกาสที่ได้รับสินค้าทันทีครบถ้วนเมื่อสั่งซื้อ แต่ถ้าสั่งจำนวนมากจะทำให้ต้องรอคิวในการจัดส่งสินค้าหรือไม่ได้รับสินค้าทันทีจำนวนทั้งหมด จึงมีความพึงพอใจต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล บุญกิตติ (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัญหาที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไขได้แก่ สินค้าส่งไม่ทันตามกำหนด และความต้องการของลูกค้าคือ ความรวดเร็วในการขนส่ง

2.2 ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ 6 – 10 วัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัทคอนวูดจำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า มากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ 11 – 15 วัน เนื่องจากลูกค้าที่มีระยะการหมุนเวียนสินค้าสั้นกว่าจะติดต่อสั่งซื้อผ่านศูนย์บริการลูกค้าบ่อยทำให้เกิดความสนิทสนม คุ้ยเคยกันหรือสัมพันธภาพในการบริการที่ใกล้ชิดกันมากกว่าร้านที่มีระยะการหมุนเวียนสินค้านานกว่าจะติดต่อนานครั้ง ควรที่จะมีการเข้าเยี่ยมหรือพบปะกับลูกค้าให้มากขึ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ฐิติพร คูวัฒนสุชาติ (2544 : บทคัดย่อ) ข้อแนะนำของลูกค้า พนักงานแผนกบริการลูกค้าควรมีการเข้าเยี่ยมพบปะลูกค้าที่ตนเองรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างความคุ้นเคย และสร้างสัมพันธภาพอันดี พร้อมทั้งรับฟังปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และนำข้อเสนอแนะที่ลูกค้าให้จากการพบปะกัน นำไปปรับปรุงการบริการให้ดี

2.3 ลูกค้าที่มีลักษณะการหมุนเวียนของสินค้า โดยให้บริษัทจัดส่งให้ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า มากกว่า ลูกค้าที่มีลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดกิจการจัดส่งให้เอง เนื่องจาก บริษัทมีการบริการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าไปยังหน่วยงานที่ลูกค้าต้องการ หรือไปยังร้านค้าช่วง กำหนดวันและเวลาให้ส่งสินค้าที่แน่นอน นอกจากนี้ยังสามารถที่แบ่งการจัดส่งที่มีขนาดไม่เต็มเที่ยวตามที่ลูกค้าปลายทางต้องการได้โดยศูนย์บริการจะเป็นหน่วยงานที่เชื่อมการบริการระหว่างบริษัทและลูกค้าทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งสะดวกมากกว่าที่กิจการจะจัดรถไปส่งเอง ซึ่งเป็นปัญหาที่สอดคล้องกับงานวิจัยของวราลี จึงสมเจตไพศาล (2545 : บทคัดย่อ) การให้บริการของบริษัทด้านการขนส่งต้องจัดส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่กำหนด การจัดส่งสินค้าได้ตรงตามกำหนดเวลา และการดูแลสินค้าในขณะขนส่งมิให้เกิดความเสียหาย

2.4 ลูกค้าที่มีการรับสินค้าจากบริษัทโดยให้ทางบริษัทจัดส่งสินค้าให้ มีระดับความพึงพอใจ ด้านการสั่งซื้อสินค้า มากกว่า ลูกค้าที่มีการรับสินค้าจากบริษัท คือ ทั้งรับเองที่โรงงานและให้บริษัทจัดส่งให้ เนื่องจากลูกค้าสามารถที่จะระบุมาตั้งแต่โทรสารการสั่งซื้อได้ว่าต้องการ สินค้า จำนวน สถานที่ส่ง และวันเวลาส่งได้ทันที แต่หากมารับสินค้าเอง ต้องติดต่อล่วงหน้าก่อนว่าจะเข้ามารับสินค้าวันใดจึงจะสามารถรับสินค้าได้ ซึ่งอาจล่าช้าไปบ้างในบางกรณีทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจที่น้อยกว่า

3. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเฉพาะของกิจการ กับพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด มีส่วนที่ความอภิปรายดังต่อไปนี้

3.1 ประเภทของกิจการของลูกค้า สัมพันธ์กับยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง กล่าวคือ ร้านค้าจำหน่ายวัสดุก่อสร้างจะมียอดสั่งซื้อที่จะต้องมีสินค้าคงคลังที่ร้านเพื่อให้ลูกค้าสามารถที่จะสะดวกในการสั่งซื้อรับสินค้าเปรียบเสมือนเป็นคนกลางในการขายสินค้าคอนวูดมากกว่า กิจการรับเหมาก่อสร้างหรือโครงการบ้านจัดสรรที่ไม่ต้องมีสินค้าคงคลังเนื่องจากไม่ได้ขายสินค้าในกับผู้ใดต่อไป

3.2 ลักษณะของกิจการ สัมพันธ์กับระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ กล่าวคือ กิจการรับเหมาก่อสร้างหรือโครงการบ้านจัดสรรส่วนใหญ่จะสั่งสินค้าคอนวูดเมื่อมีความต้องการจะใช้งาน บริษัทอาจจะให้ความสำคัญในลูกค้าประเภทนี้ได้รับสินค้าก่อนเพราะส่วนใหญ่ต้องมีการจ้างช่างหรือแรงงานไว้ล่วงหน้า หากสินค้ามากช้าหรือไม่ตรงตามกำหนดต้องเสียค่าจ้างแรงงานโดยเปล่าประโยชน์หรือต้องเสียค่าปรับล่าช้าในแก่คู่สัญญา จะมีระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อที่รวดเร็วกว่า ร้านค้าจำหน่ายวัสดุก่อสร้างซึ่งเร่งรีบที่น้อยกว่าเนื่องจากส่วนใหญ่จะมีสินค้าคงคลังอยู่แล้ว

3.3 ระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ สัมพันธ์กับยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง เนื่องจากกิจการที่เปิดดำเนินกิจการ 10 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะเป็นร้านค้าจำหน่ายวัสดุก่อสร้างที่มีขนาดใหญ่ มีรายได้ที่ดีกว่า เป็นที่รู้จักทั่วไปแก่ผู้บริโภค ช่าง หรือผู้รับเหมาก่อสร้าง ทั้งยังมีรถขนส่งเอง มีสินค้าคงคลังที่มากกว่า ทำให้สามารถสั่งซื้อปกติในจำนวนที่มากกว่า กิจการที่เปิดดำเนินกิจการไม่เกิน 10 ปี ที่มีขนาดเล็กกว่า หรือรายได้อาจน้อยกว่า มีฐานผู้บริโภคน้อยกว่า หรือมีสินค้าคงคลังที่น้อยกว่า เปรียบได้กับร้านค้าจำหน่ายวัสดุก่อสร้างที่มีขนาดใหญ่ จะมีสินค้าให้เลือกมากกว่า และมีบริการในเรื่องการขนส่งด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ที่ได้ศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมในการให้บริการของฝ่ายจัดส่ง ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการหลังการขาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขได้โดยทันที หรือไม่ก็นำไปปรับปรุงแก้ไขในอนาคตข้างหน้า โดยมีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ มีดังนี้

1. ด้านการให้บริการลูกค้า

ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนน้อยเกินไป คู่สายโทรศัพท์มีน้อยควรให้เพิ่มคู่สายเพราะโทรไปสายไม่ค่อยว่าง การเปิดทำการของบริษัท จันทร์- ศุกร์ ควรให้เพิ่มเวลาทำการในวันเสาร์ด้วย เนื่องจากลูกค้าบางรายเปิดทำการในวันเสาร์ด้วย นอกจากนี้บริษัทหยุดทำการเวลา 17.00 น. ทุกวัน ลูกค้าเห็นควรให้เพิ่มเวลาทำการเนื่องจากลูกค้า ส่วนใหญ่ปิดทำการ 18.00 น.

2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า

การสั่งสินค้า บางครั้งต้องรอนานเนื่องจากสินค้าหมด บริษัทควรสต็อกสินค้ามากกว่านี้ ถ้าการสั่งสินค้ามียอดสั่งซื้อไม่ถึงยอดขั้นต่ำบริษัทไม่รับการสั่งซื้อนั้น อยากให้ทางบริษัทลดยอดขั้นต่ำของการสั่งซื้อแต่ละครั้ง ใบสั่งซื้อกรอกยาก เพราะต้องมีการคำนวณราคาสินค้าและค่าขนส่งเอง

3. ด้านการขนส่งสินค้า

พนักงาน ส่วนใหญ่มีมารยาทดีแล้ว แต่การแต่งกายยังไม่สุภาพควรมีการปรับปรุงเครื่องแต่งกายของพนักงานขนส่งสินค้าให้มีความสุภาพมากกว่านี้ รถที่ใช้ขนส่งสินค้าเสียบ่อยมาก ควรมีการปรับปรุงสภาพรถให้สมบูรณ์และเหมาะสมกว่านี้ การขนส่งสินค้าบางครั้งมีสินค้าแตกหักเสียหายควรมีการปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ให้ป้องกันการแตกหักได้ นอกจากนี้ควรให้บรรจุภัณฑ์มีสีแตกต่างกันเพื่อแบ่งแยกสินค้าแต่ละชนิดเนื่องจากปัจจุบันบรรจุภัณฑ์มีสีเดียวกันหมดแยกไม่ออกว่าเป็นชนิดไหน

4. ด้านการให้บริการหลังการขาย

ระบบเอกสารยังมีความล่าช้า ต้องการความรวดเร็วของใบกำกับภาษี (Invoice) ใบเสร็จรับเงิน (Receipt) และเครดิตโน้ต (CN) ที่ทางบริษัทต้องจัดส่งให้เร็วกว่านี้ ภายใน 2 วันหลังจากได้รับสินค้า

5. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัดเท่านั้น ไม่มีการศึกษาถึงการให้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้า การตลาด ความรู้สึกถึงการส่งเสริมการขาย ความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์ ความหลากหลายของสินค้า ซึ่งจะนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาไปสู่การรักษาตลาดให้ยั่งยืนต่อไป

นอกจากนี้ควรจะมีการวิจัยภายในองค์กร คือ การศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการลูกค้าภายในหน่วยงานว่าดีหรือยัง เช่น ภายในบริษัทคอนวูด จำกัด ฝ่ายจัดส่งเป็นลูกค้าฝ่ายผลิต ฝ่ายขายเป็นลูกค้าฝ่ายจัดส่ง ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายบัญชีและการเงินเป็นหน่วยงานช่วยเหลือหน่วยงานอื่นๆ ควรจะมีการศึกษากันภายในองค์กรด้วยว่ามีการให้บริการกันดี มากน้อยอย่างไร มีความพึงพอใจหรือยัง ถ้าภายในบริษัทให้บริการลูกค้าในองค์กรได้ดี ก็สามารถให้บริการลูกค้าภายนอกองค์กรได้ดีเช่นเดียวกัน