

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของบริษัท ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ สื่อการใช้บริการ งบประมาณ ความถี่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.1 ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของบริษัท

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ชาย	31	34.44	2
หญิง	59	65.56	1
รวม	90	100.00	

จากตารางที่ 4.1 พบว่าลูกค้าของบริษัทเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 65.56 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.44

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
20 – 29 ปี	10	11.11	3
30 – 39 ปี	62	68.89	1
40 – 49 ปี	18	20.00	2
50 ปีขึ้นไป	0	0.00	
รวม	90	100.00	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.89 รองลงมาคือ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.11 และ 50ปีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบ ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำของบริษัทจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
เจ้าของกิจการ	6	6.67	4
ผู้จัดการทั่วไป	20	22.22	3
ผู้จัดการหรือพนักงานฝ่ายการตลาด	41	45.56	1
ผู้จัดการหรือพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์	23	25.56	2
รวม	90	100.00	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าลูกค้ำของบริษัทมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือพนักงานฝ่ายการตลาดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.56 รองลงมาคือ ผู้จัดการหรือพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 25.56 ผู้จัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำของบริษัทจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
กลุ่มธุรกิจอาหาร เครื่องดื่ม สถานบันเทิง	14	15.56	4
กลุ่มธุรกิจที่พักอาศัย โรงแรม รีสอร์ท	18	20.00	3
กลุ่มธุรกิจเพื่อสุขภาพ สปา การนวดแผนไทย เสริมสวย	19	21.11	2
กลุ่มธุรกิจขายของที่ระลึกประเภทหัตถกรรม	0	0.00	
กลุ่มธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ตกแต่ง	27	30.00	1
กลุ่มธุรกิจยานยนต์	12	13.33	5
กลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม	0	0.00	
หน่วยงานราชการ	0	0.00	
รวม	90	100.00	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าลูกค้าของบริษัทประกอบธุรกิจในกลุ่มธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ และ อุปกรณ์ตกแต่ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ กลุ่มธุรกิจเพื่อสุขภาพ สปา การนวดแผนไทย เสริมสวย คิดเป็นร้อยละ 21.11 กลุ่มธุรกิจที่พักอาศัย โรงแรม รีสอร์ท คิดเป็นร้อยละ 20.00 กลุ่มธุรกิจอาหาร เครื่องดื่ม สถานบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 15.56 กลุ่มธุรกิจยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 13.33 และกลุ่มธุรกิจขายของที่ระลึกประเภทหัตถกรรม กลุ่มธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม และหน่วยงานราชการ ไม่มีผู้ตอบ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด

สื่อที่ทำให้รู้จักบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ป้ายโฆษณาข้างทาง	37	41.11	2
เว็บไซต์ หรือ สื่อออนไลน์	30	33.33	5
นิตยสาร	31	34.44	4
หนังสือพิมพ์	12	13.33	8
บุคคลแนะนำ	28	31.11	6
เห็นจากการออกแบบตกแต่งหน้าบริษัท เช่น ป้ายหน้าบริษัทฯ	32	35.56	3
เห็นจากป้ายรถเคลื่อนที่ของบริษัท	23	25.56	7
พนักงานของบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด เข้ามาติดต่อ	46	51.11	1

หมายเหตุ 1 : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2 : จำนวนลูกค้าของบริษัททั้งสิ้น 90 ราย

จากตารางที่ 4.5 พบว่าลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่รู้จักบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด จากพนักงานของบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด เข้ามาติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 51.11 รองลงมาคือป้ายโฆษณาข้างทาง คิดเป็นร้อยละ 41.11 เห็นจากการออกแบบตกแต่งหน้าบริษัท เช่น ป้ายหน้าบริษัทฯ คิดเป็นร้อยละ 35.56 นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 34.44 เว็บไซต์ หรือ สื่อออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 33.33 บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 31.11 เห็นจากป้ายรถเคลื่อนที่ของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.56 และหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
งานป้ายขนาดเล็ก	62	68.89	1
พิธีกร และ พิธีเซ็นเตอร์	25	27.78	6
งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	25	27.78	6
ผลิตโฆษณาเพื่อออกสื่อวิทยุ	26	28.89	5
บริการรับจัดงานต่างๆ ทั้งอีเว้นท์ และออร์กาไนเซอร์ กิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ	50	55.56	2
ถ่ายทำหรือตัดต่อวิดีโอ (VDO Presentation)	23	25.56	7
งานป้ายโฆษณาขนาดใหญ่	35	38.89	4
การออกแบบเว็บไซต์ การพัฒนาเว็บไซต์ และ โปรโมทเว็บไซต์	44	48.89	3
บริการให้เช่าพื้นที่	13	14.44	8

หมายเหตุ 1 : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2 : จำนวนลูกค้าของบริษัททั้งสิ้น 90 ราย

จากตารางที่ 4.6 พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าของบริษัทเคยใช้บริการงานป้ายขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 68.89 รองลงมาคือ บริการรับจัดงานต่างๆ ทั้งอีเว้นท์ และออร์กาไนเซอร์ กิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 55.56 การออกแบบเว็บไซต์ การพัฒนาเว็บไซต์ และ โปรโมทเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 48.89 งานป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 38.89 ผลิตโฆษณาเพื่อออกสื่อวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 28.89 พิธีกร และ พิธีเซ็นเตอร์ และงานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ถ่ายทำหรือตัดต่อวิดีโอ (VDO Presentation) คิดเป็นร้อยละ 25.56 และ บริการให้เช่าพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 14.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามงบประมาณต่อปีในการใช้บริการกับบริษัท สีสัน เอเจนซี จำกัด

งบประมาณต่อปี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ไม่เกิน 100,000 บาท	40	44.44	2
100,001 – 300,000 บาท	50	55.56	1
มากกว่า 300,000 บาท	0	0.00	
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าของบริษัทมีงบประมาณต่อปี 100,001 – 300,000 บาท ในการใช้บริการกับบริษัท สีสัน เอเจนซี จำกัด คิดเป็นร้อยละ 55.56 ไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.44 และมากกว่า 300,000 บาท ไม่มีผู้ตอบ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อปี

ความถี่ในการใช้บริการต่อปี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1 ครั้ง	31	34.44	2
2- 4 ครั้ง	51	56.67	1
มากกว่า 4 ครั้ง	8	8.89	3
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าของบริษัทมีความถี่ในการใช้บริการต่อปี 2- 4 ครั้ง ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาคือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.44 และ มากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.89 ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าน้ำของบรืษัทจำแนกตามเคยใช้บรืการบรืษัทสือโฆณา  
ประชาสัฒพัน์ รายอืหรือไม

เคยใช้บรืการรายอืหรือไม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
เคยใช้	63	70.00	1
ไมเคย	27	30.00	2
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าส่วใหญ่ลูกค้าน้ำของบรืษัทเคยใช้บรืการบรืษัทสือโฆณา  
ประชาสัฒพัน์ รายอื คิดเป็นร้อยละ 70.00 และ ไมเคย คิดเป็นร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าน้ำของบรืษัทที่เคยใช้บรืการสือ โฆณา ประชาสัฒพัน์  
รายอื

บรืษัทสือโฆณา ประชาสัฒพัน์	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
บรืษัท ดนตรีสัสน์ จำกัด	12	19.05	1
บรืษัท วิชาน์ มีเคย จำกัด	7	11.11	5
บรืษัท เชียงใหม่ คชสารขมณา จำกัด	8	12.70	4
บรืษัท อิมแพคมีเคย จำกัด 777	7	11.11	5
บรืษัท studio Indeed Creation	10	15.87	2
บรืษัท รวมปายแอนด็ีไซน์ จำกัด	9	14.29	3
Nortern ART	5	7.94	6
Nut OK Media	3	4.76	7
Blue Media	2	3.17	8
<b>รวม</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าลูกค้าน้ำของบรืษัทเคยใช้บรืการ จากบรืษัท ดนตรีสัสน์ จำกัด มาก  
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.05 รองลงมาคือ บรืษัท studio Indeed Creation คิดเป็นร้อยละ 15.87 บรืษัท  
รวมปายแอนด็ีไซน์ จำกัด คิดเป็นร้อยละ 14.29 บรืษัท เชียงใหม่ คชสารขมณา จำกัด คิดเป็นร้อยละ  
12.70 บรืษัท อิมแพคมีเคย จำกัด 777 และบรืษัท วิชาน์ มีเคย จำกัด มีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.11  
Nortern ART คิดเป็นร้อยละ 7.94 Nut OK Media คิดเป็นร้อยละ 4.76 และ Blue Media คิดเป็นร้อยละ  
3.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามการใช้บริการในครั้งต่อไป

การใช้บริการในครั้งต่อไป	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ใช้อย่างแน่นอน	73	81.11	1
ไม่แน่ใจ	17	18.89	2
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่จะใช้บริการจากบริษัทลีสัน เอเจนซี จำกัด ในการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมทางการตลาด อย่างแน่นอน คิดเป็น ร้อยละ 81.11 และไม่แน่ใจ เนื่องจาก คิดเป็นร้อยละ 18.89

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามท่านจะแนะนำหรือไม่

ท่านจะแนะนำหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
แนะนำอย่างแน่นอน	86	95.56	1
ไม่แนะนำ	4	4.44	2
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าของบริษัทจะแนะนำอย่างแน่นอน คิดเป็น ร้อยละ 95.56 รองลงมาคือ ไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 4.44 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	61 (67.78)	25 (27.78)	4 (4.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (มากที่สุด)	2
2.ความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน	64 (71.11)	20 (22.22)	6 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (มากที่สุด)	1
3.รูปแบบ เทคนิค การวางแผน จัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ	45 (50.00)	33 (36.67)	12 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)	5
4.ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่นำเสนอ	34 (37.78)	45 (50.00)	11 (12.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)	6
5.คุณภาพของงานที่ได้รับตรงตามที่ต้องการ	62 (68.89)	22 (24.44)	6 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)	3
6.การออกแบบของสื่อมีความโดดเด่น สะดุดตา	53 (58.89)	33 (36.67)	4 (4.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (มากที่สุด)	4
7.มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ	33 (36.67)	45 (50.00)	12 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						4.47 (มาก)	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.63) คุณภาพของงานที่ได้รับตรง ตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และการออกแบบของสื่อ มีความโดดเด่น สะดุดตา (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของการตลาด  
บริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.ราคาเหมาะสมกับ คุณภาพของงาน	56 (62.22)	30 (33.33)	3 (3.33)	1 (1.11)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)	1
2.มีการแจ้ง หรือจัดทำ เสนอราคาล่วงหน้าอย่าง ชัดเจน	55 (61.11)	29 (32.22)	6 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (มากที่สุด)	2
3.มีเงื่อนไขในการชำระเงิน ที่ชัดเจน เหมาะสม	39 (43.33)	35 (38.89)	16 (17.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)	3
4.สามารถต่อรองราคาได้	30 (33.33)	41 (45.56)	19 (21.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12 (มาก)	4
5.เงินมัดจำการดำเนินงานมี สัดส่วนที่เหมาะสม	19 (21.11)	44 (48.89)	27 (30.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	7
6.สามารถชำระเงินแบบ ผ่อนชำระตามงวดที่ เหมาะสม	25 (27.78)	38 (42.22)	25 (27.78)	2 (2.22)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	6
7.การให้ส่วนลดเงินสด	29 (32.22)	43 (47.78)	16 (17.78)	2 (2.22)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						4.21 (มาก)	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อบริการด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านราคา ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.57) และมีการแจ้ง หรือจัดทำ เสนอราคาล่วงหน้าอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่ชัดเจน เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ สามารถต่อรองราคา ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การให้ส่วนลดเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.08) สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ เงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของ การตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่ง ชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อดี สะดวก	26 (28.89)	46 (51.11)	15 (16.67)	2 (2.22)	1 (1.11)	4.04 (มาก)	2
2.ความหลากหลายของ ช่องทางในการติดต่อ บริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น	27 (30.00)	38 (42.22)	22 (24.44)	3 (3.33)	0 (0.00)	3.99 (มาก)	4
3. ความสะดวกในการ ติดต่อทางโทรศัพท์	50 (55.56)	35 (38.89)	5 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (มากที่สุด)	1
4. ความสะดวกในการ ติดต่อทางอีเมล (Email)	25 (27.78)	39 (43.33)	22 (24.44)	4 (4.44)	0 (0.00)	3.94 (มาก)	5
5.สามารถชำระเงินได้ หลากหลายวิธี เช่น บัตร เครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น	23 (25.56)	44 (48.89)	23 (25.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่อยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(ค่าเฉลี่ย 4.50)

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อดีสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความ หลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email) (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคาหรือการแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด	59 (65.56)	26 (28.89)	5 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)	1
2.มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพงานการจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ	40 (44.44)	36 (40.00)	14 (15.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)	5
3.มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ	49 (54.44)	29 (32.22)	12 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	4
4.โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ	47 (52.22)	38 (42.22)	5 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47 (มาก)	2
5.การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า	49 (54.44)	30 (33.33)	11 (12.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42 (มาก)	3
6.มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น	23 (25.56)	45 (50.00)	17 (18.89)	2 (2.22)	3 (3.33)	3.92 (มาก)	8
7.มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น	27 (30.0)	45 (50.00)	18 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	6

ตารางที่ 4.16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
8.การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป้าหมาย	26 (28.89)	45 (50.00)	19 (21.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	7
9.มีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯ รวมถึงแสดงรายละเอียดบริการที่มี	47 (52.22)	33 (36.67)	10 (11.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>4.30 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือ การแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ และมีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯ รวมถึงแสดงรายละเอียดบริการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพงาน การจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมล โทศัพท์ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรของ การตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.พนักงานมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการผลิตงาน และให้บริการได้เป็นอย่างดี	57 (63.33)	26 (28.89)	7 (7.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (มากที่สุด)	4
2.พนักงานพูดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี	42 (46.67)	38 (42.22)	10 (11.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36 (มาก)	6
3.พนักงานมีบุคลิกความ น่าเชื่อถือ อ่อนน้อม	21 (23.33)	54 (60.00)	15 (16.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	7
4.พนักงานมีความกระตือ รือร้นในการให้บริการ	66 (73.33)	23 (25.56)	1 (1.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (มากที่สุด)	1
5.พนักงานมีการติดต่อลูกค้า อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งดูแล เอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี	34 (37.80)	40 (44.40)	14 (15.60)	2 (2.22)	0 (0.00)	4.16 (มาก)	5
6.พนักงานเสนอขายสามารถ ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการได้อย่างมี คุณภาพ	60 (66.67)	28 (31.11)	2 (2.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (มากที่สุด)	2
7.พนักงานที่บริษัทฯมีฝ่าย การตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า	62 (68.89)	19 (21.11)	9 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มากที่สุด)	3
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>4.44 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าลูกค้าของบริษัทฯพึงพอใจต่อบริษัทฯด้านบุคลากรโดยรวมในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริษัทฯย่อยด้านบุคลากร ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาคือ พนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.64) พนักงานที่บริษัทฯมีฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย

4.59) และ พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการผลิตงานและให้บริการ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56)ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานพูดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทสวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ	28 (31.11)	46 (51.11)	16 (17.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	3
2.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	31 (34.44)	37 (41.11)	22 (24.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	4
3.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการเป็นต้น	40 (44.44)	41 (45.56)	9 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34 (มาก)	1
4.สถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	29 (32.22)	45 (50.00)	16 (17.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>4.17 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.34)



รองลงมาคือ สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯ สวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสนเอนเจเนซี่ จำกัด

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องกร้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน	35 (38.89)	46 (51.11)	9 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)	9
2.การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันตามเวลาที่กำหนด	59 (65.56)	22 (24.44)	9 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (มากที่สุด)	4
3.มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น	41 (45.56)	45 (50.00)	4 (4.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	8
4.มีการบริการหลังการขายที่ดี	56 (62.22)	24 (26.67)	10 (11.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (มากที่สุด)	3
5.มีกระบวนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	42 (46.67)	44 (48.89)	4 (4.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42 (มาก)	6
6.มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น	70 (77.78)	20 (22.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (มากที่สุด)	1
7.มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	66 (73.33)	21 (23.33)	3 (3.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70 (มากที่สุด)	2
8.การรับชำระเงินที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน	50 (55.56)	31 (34.44)	9 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (มาก)	5
9.มีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน	41 (45.56)	43 (47.78)	6 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	7
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>4.50 (มากที่สุด)</b>	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีกระบวนการแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมาคือ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.70) การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ มีการบริการหลังการขายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การรับชำระเงินที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ มีกระบวนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด นั้นผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ตารางไขว้ (Cross-tabulation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และ งบประมาณต่อปี เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่ และ รายย่อยว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไร ดังแสดงรายละเอียดในส่วนที่ 4.3 ต่อไปนี้

#### 4.3 ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณ

ด้านผลิตภัณฑ์	งบประมาณต่อปี	
	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 – 300,000 บาท
	n=40	n=50
1.ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	4.62 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
2.ความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน	4.58 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
3.รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ	4.38 (มาก)	4.36 (มาก)
4.ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่น่าสนใจ	4.35 (มาก)	4.18 (มาก)
5.คุณภาพของงานที่ได้รับตรงตามที่ต้องการ	4.70 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
6.การออกแบบของสื่อ มีความโดดเด่น สะดุดตา	4.40 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)
7.มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ	4.32 (มาก)	4.16 (มาก)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.48 (มาก)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่าลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัดไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพของงานที่ได้รับตรง ตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.62) และความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัดไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การออกแบบของสื่อ มีความโดดเด่น สะดุดตา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่นำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือการออกแบบของสื่อ มีความโดดเด่น สะดุดตา (ค่าเฉลี่ย 4.66) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.64) และคุณภาพของงานที่ได้รับตรงตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่นำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตาม ความพอใจและงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี

ด้านราคา	งบประมาณต่อปี	
	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 – 300,000 บาท
	n=40	n=50
1.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน	4.58 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
2.มีการแจ้ง หรือจัดทำใบเสนอราคาล่วงหน้าอย่างชัดเจน	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
3.มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่ชัดเจน เหมาะสม	4.48 (มาก)	4.08 (มาก)
4.สามารถต่อรองราคาได้	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)
5.เงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม	4.10 (มาก)	3.76 (มาก)
6.สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)
7.การให้ส่วนลดเงินสด	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.28</b> (มาก)	<b>4.15</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.21 พบว่าลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการแจ้ง หรือจัดทำใบเสนอราคาล่วงหน้าอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่ชัดเจน เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) เงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10) สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการให้ส่วนลดเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท ซีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านราคาที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือมีการแจ้ง หรือจัดทำใบเสนอราคาล่วงหน้า อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท ซีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านราคา ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การให้ส่วนลดเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่ชัดเจน เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของ การตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี

ด้านการจัดจำหน่าย	งบประมาณต่อปี	
	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 – 300,000 บาท
	n=40	n=50
1.ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อได้สะดวก	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
2.ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น	3.87 (มาก)	4.08 (มาก)
3. ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
4. ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)
5.สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.12</b> (มาก)	<b>4.22</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.22 พบว่าลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อได้สะดวก และสามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email) (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย



ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อได้สะดวก และความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email) (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี

ด้านการส่งเสริมการตลาด	งบประมาณต่อปี	
	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 – 300,000 บาท
	n=40	n=50
1.มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือการแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด	4.62 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
2.มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆเพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพงาน การจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)
3.มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาให้ลูกค้าเกิดความ มั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
4.โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ	4.48 (มาก)	4.46 (มาก)
5.การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)
6.มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)
7.มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึง ลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)
8.การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เป้าหมาย	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)
9.มีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯ รวมถึงแสดงรายละเอียด บริการที่มี	4.30 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.30</b> (มาก)	<b>4.30</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.23 พบว่าลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือการแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัดไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯ รวมถึงแสดงรายละเอียดบริการที่มี (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพงาน การจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น และการมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีค่าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือการแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯ รวมถึงแสดงรายละเอียดบริการที่มี (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพงาน การจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ของ การตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี

ด้านบุคลากร	งบประมาณต่อปี	
	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 – 300,000 บาท
	n=40	n=50
1.พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการผลิตงานและให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.43 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)
2.พนักงานพูดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี	4.38 (มาก)	4.34 (มาก)
3.พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)
4.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.68 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
5.พนักงานมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)
6.พนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	4.62 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
7.พนักงานที่บริษัทฯมีฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า	4.48 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.42</b> (มาก)	<b>4.46</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.24 พบว่าลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านบุคลากร ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือพนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านบุคลากร ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานที่บริษัทฯมีฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือพนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการผลิตงานและให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย

4.43) พนักงานพุดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) และพนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมาคือพนักงานที่บริษัทฯ มีฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.68) และพนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการผลิตงานและให้บริการได้เป็นอย่างดี และพนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.66) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานพุดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือพนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม และพนักงานมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	งบประมาณต่อปี	
	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 – 300,000 บาท
	n=40	n=50
1.มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯสวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)
2.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)
3.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการ เป็นต้น	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)
4.สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	4.05 (มาก)	4.22 (มาก)
รวมเฉลี่ย	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)

จากตารางที่ 4.25 พบว่าลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือมีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯสวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.07) สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯสวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี

ด้านกระบวนการให้บริการ	งบประมาณต่อปี	
	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 – 300,000 บาท
	n=40	n=50
1.มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน	4.17 (มาก)	4.38 (มาก)
2.การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันตามเวลาที่กำหนด	4.45 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)
3.มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมด ให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)
4.มีการบริการหลังการขายที่ดี	4.45 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
5.มีกระบวนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	4.37 (มาก)	4.46 (มาก)
6.มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น	4.80 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
7.มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.68 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
8.การรับชำระเงินที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
9.มีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน	4.45 (มาก)	4.34 (มาก)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.47</b> (มาก)	<b>4.52</b> (มากที่สุด)

จากตารางที่ 4.26 พบว่าลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือมีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.68) การรับชำระเงินที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัดไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันเวลาที่กำหนด และมีการบริการหลังการขายที่ดี และมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีกระบวนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52)โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมาคือมีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.72) การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.64) และมีการบริการหลังการขายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่มีงบประมาณในการใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่มีกระบวนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น และ การรับชำระเงินที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด นั้นผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ตารางไขว้ (Cross-tabulation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร คือ บัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการ และ การใช้บริการต่อปี เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามความถี่ ว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี กับ ลูกค้าที่มาใช้บริการ 2 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไร โดยทางผู้ศึกษาได้ทำการรวมกลุ่มของลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งนำมารวมกับ 2-4 ครั้งเนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งมีน้อยเกินไปไม่สามารถแปลผลทางสถิติให้มีความน่าเชื่อถือได้ ซึ่งจะแสดงรายละเอียดในส่วนที่ 4.4 ต่อไปนี้



4.4 ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกการใช้บริการต่อปี

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี

ด้านผลิตภัณฑ์	การใช้บริการต่อปี	
	1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป
	n=31	n=59
1.ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	4.68 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
2.ความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน	4.77 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
3.รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)
4.ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่นำเสนอ	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)
5.คุณภาพของงานที่ได้รับตรงตามที่ต้องการ	4.68 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
6.การออกแบบของสื่อ มีความโดดเด่น สะดุดตา	4.45 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
7.มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)
รวมเฉลี่ย	4.51 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่าลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมาคือชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท และคุณภาพของงานที่ได้รับตรงตามที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.68) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การออกแบบของสื่อ มีความ

โดดเด่น สะดุดตา (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่นำเสนอ(ค่าเฉลี่ย 4.35)รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตาม ความพอใจและงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.29)ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่ใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45)โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ คุณภาพของงานที่ได้รับตรงตามที่ต้องการ และการออกแบบของสื่อ มีความโดดเด่น สะดุดตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) และความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่ใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่นำเสนอ และมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตาม ความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของการตลาดบริการของ บริษัท สีตันเอเจนซี จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี

ด้านราคา	การใช้บริการต่อปี	
	1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป
	n=31	n=59
1.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน	4.42 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)
2.มีการแจ้ง หรือจัดทำใบเสนอราคาล่วงหน้าอย่างชัดเจน	4.48 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)
3.มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่ชัดเจน เหมาะสม	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)
4.สามารถต่อรองราคาได้	3.97 (มาก)	4.20 (มาก)
5.เงินมัดจำการดำเนินงานมีส่วนที่เหมาะสม	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)
6.สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม	3.74 (มาก)	4.07 (มาก)
7.การให้ส่วนลดเงินสด	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.10</b> (มาก)	<b>4.26</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่าลูกค้าของบริษัทลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีตันเอเจนซี จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านราคา อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการแจ้ง หรือจัดทำใบเสนอราคาล่วงหน้าอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่ชัดเจน เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.23) การให้ส่วนลดเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.10) สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) เงินมัดจำการดำเนินงานมีส่วนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และสามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ มีการแจ้ง หรือจัดทำใบเสนอราคาล่วงหน้าอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่ชัดเจนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และเงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของ การตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี

ด้านการจัดจำหน่าย	การใช้บริการต่อปี	
	1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป
	n=31	n=59
1.ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อได้สะดวก	3.84 (มาก)	4.15 (มาก)
2.ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)
3. ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	4.61 (มาก)	4.44 (มาก)
4. ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)
5.สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.11</b> (มาก)	<b>4.21</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.29 ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email) (ค่าเฉลี่ย 3.90) ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email) (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ



**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี

ด้านการส่งเสริมการตลาด	การใช้บริการต่อปี	
	1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป
	n=31	n=59
1.มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือการแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด	4.68 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
2.มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆเพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพงาน การจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ	4.35 (มาก)	4.25 (มาก)
3.มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)
4.โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)
5.การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)
6.มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น	4.10 (มาก)	3.83 (มาก)
7.มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)
8.การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เป้าหมาย	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)
9.มีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯ รวมถึงแสดงรายละเอียด บริการที่มี	4.39 (มาก)	4.42 (มาก)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.33</b> (มาก)	<b>4.28</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.30 พบว่าลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือการแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่ใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาด ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ โฆษณาของบริษัทที่มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ และการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ มีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯ รวมถึงแสดงรายละเอียดบริการที่มี (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพงาน การจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่ใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบังคับย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือการแถมป้ายขนาดเล็กลงเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ลูกค้าของบริษัทที่ใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาด ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ โฆษณาของบริษัทที่มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯ รวมถึงแสดงรายละเอียดบริการที่มี (ค่าเฉลี่ย 4.42) การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพงาน การจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.17) การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ของ การตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี

ด้านบุคลากร	การใช้บริการต่อปี	
	1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป
	n=31	n=59
1.พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการผลิตงานและให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.58 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
2.พนักงานพูดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)
3.พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)
4.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.74 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
5.พนักงานมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)
6.พนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	4.68 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
7.พนักงานที่บริษัทฯมีฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า	4.52 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
รวมเฉลี่ย	4.41 (มาก)	4.46 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านบุคลากร ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือพนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.68) พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการผลิตงานและให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.58) และพนักงานที่บริษัทฯมีฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านบุคลากร ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานพูดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.35)รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่

ลูกค้าเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46)โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือพนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และพนักงานที่บริษัทมีฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อกู้ค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.63) พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการผลิตงานและให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานพูดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อกู้ค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	การใช้บริการต่อปี	
	1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป
	n=31	n=59
1.มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯสวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)
2.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	3.87 (มาก)	4.22 (มาก)
3.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำและผลิตรายการ เป็นต้น	4.29 (มาก)	4.37 (มาก)
4.สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.05</b> (มาก)	<b>4.25</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.32 พบว่าลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือมีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯสวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.03) สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียงสตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย และสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯสวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี

ด้านกระบวนการให้บริการ	การใช้บริการต่อปี	
	1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป
	n=31	n=59
1.มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน	4.19 (มาก)	4.34 (มาก)
2.การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันตามเวลาที่กำหนด	4.48 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
3.มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมด ให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น	4.42 (มาก)	4.41 (มาก)
4.มีการบริการหลังการขายที่ดี	4.45 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
5.มีกระบวนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	4.32 (มาก)	4.47 (มาก)
6.มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรง ประเด็น	4.71 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
7.มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.74 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
8.การรับชำระเงินที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน	4.42 (มาก)	4.47 (มาก)
9.มีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน	4.45 (มาก)	4.36 (มาก)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.46</b> (มาก)	<b>4.52</b> (มากที่สุด)

จากตารางที่ 4.33 พบว่าลูกค้าของบริษัทใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 4.71) การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.48) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่ใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ โดยที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการบริการหลังการขายที่ดี และมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือมีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น และการรับชำระเงินที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีกระบวนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่ใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือมีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 4.71) ตามลำดับ

ลูกค้าของบริษัทที่ใช้บริการจากบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ มีการบริการหลังการขายที่ดี และมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น และการรับชำระเงินที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีกระบวนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

#### 4.5 ส่วนที่ 5 : ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของบริษัทสีสันเอเจนซี่ จำกัด

1. การติดต่อทาง Email ไม่ค่อยมีพนักงานติดต่อกลับ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67
2. ควรมีการแบ่งชำระเงินให้เป็นงวดที่เหมาะสม โดยการชำระงวดสุดท้ายต้องรอหลังเสร็จสิ้นงานหรือติดตั้งงานพร้อมตรวจรับให้เรียบร้อยก่อน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33