

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ
บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด

ผู้เขียน นางสาวนภสร คชสาร

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา

ประธานกรรมการ

อาจารย์นำชัย เต็มศิริเกียรติ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า จำนวน 392 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบโควต้าจำแนกตามพื้นที่การขาย โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ หรือระดับของปัญหา มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด หรือไม่มีปัญหา ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัทออฟฟิศเมท จำกัด โดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ แต่ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards the Services Provided by
OfficeMate Company Limited

Author Miss Napasorn Kochasan

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Uthen Panyo Chairperson

Lecturer Namchai Termsirikiat Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to understand the customer satisfaction on service of OfficeMate Company Limited. This study was conducted by using surveys given to 392 customers who were customers of company. The data was collected by quota sampling from sales area and divided measurement into 5 levels: very extreme, extreme, moderate, slight and very slight. The obtained data were processed by the computerized software program and analyzed by using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation.

The result of this study was found that in general, the sampling customers satisfaction was on service of OfficeMate Company Limited at the extreme level. They were also satisfied at the extreme level with physical distribution, personal, physical evidence, product and process respectively but only satisfied at moderate level with price and promotion.

All rights reserved