

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัท ทักษะ เพอเฟ็คท์ พรีเมียมท์ เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด สาขาเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวประไพศรี ประเสริฐแก้ว

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพฤกษ์ ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.นฤนาถ สราภัยวานิช กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัท ทักษะ เพอเฟ็คท์ พรีเมียมท์ เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการ และหลังรับบริการ จากบริษัท ทักษะเพอเฟ็คท์ พรีเมียมท์ เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด และ เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการจากบริษัท ทักษะเพอเฟ็คท์ พรีเมียมท์ เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากรายชื่อลูกค้าของบริษัท ทักษะเพอเฟ็คท์ พรีเมียมท์ เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2547 - 2550 จำนวนทั้งหมด 150 รายวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 30 – 39 ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้จัดการและเจ้าของกิจการ มีงบประมาณต่อปีในการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมทางการตลาดขององค์กรต่ำกว่า 1,000,000 บาทของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบริษัทเอกชน เป็นลูกค้าของบริษัทฯ มา 1 – 2 ปี รู้จักบริษัทฯ จากสื่อป้ายโฆษณา เคยใช้บริการทางด้านงานป้ายขนาดเล็ก ในปี 2550 ใช้บริการมูลค่าไม่เกิน 100,000 บาท และไม่เคยใช้บริการกับบริษัท โฆษณารายอื่น ในอนาคตคิดว่าจะใช้บริการกับทางบริษัทฯ อีก ในครั้งต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของบริษัท ฯ ในปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลระหว่างรับบริการในระดับมาก และ ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ ในระดับปานกลาง

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการจากบริษัท ฯ มากที่สุดคือ การส่งงานล่าช้ากว่ากำหนดรอง ลงมาคือชื่อเสียงของบริษัท ไม่เป็นที่รู้จัก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Services of Taksa Perfect
Presentation Agency Company Limited, Chiang Mai Branch

Author Miss Prapaisee Prasertkaew

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Krisana Ratanapruck Chairperson

Lecturer Dr. Narunat Sarapaivanit Member

ABSTRACT

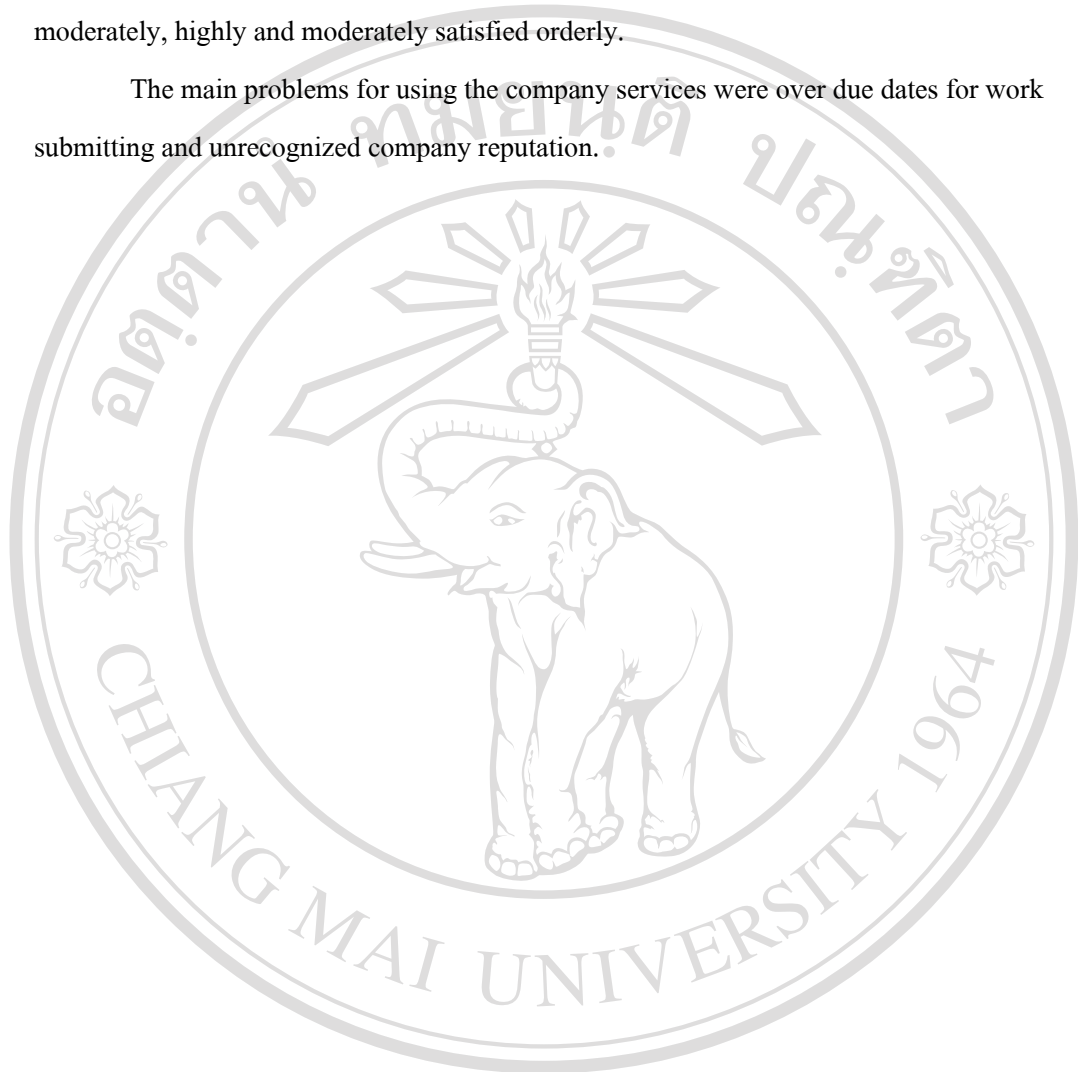
The objectives of this independent study were to study the customer satisfaction towards services of Taksa Perfect Presentation Agency Company Limited, Chiang Mai branch for the pre services, during services and post services, also the problems arising from using the company services.

The data was collected via questionnaires distributed to 150 customers of the years 2004-2007, the data was analyzed by descriptive statistics using frequency, percentage and mean

The results of the study were found that most of the respondents were women between 30-39 years old. The highest level of education was bachelor degree. They were managers and owners of the organizations. An organizational budget for promotional activities was under 1,000,000 Baht a year. Most of the organizations were private business. They had used the company services for one to two years. They knew the company from advertising signboards and had used the company's services for small advertising signs. In the year 2007 their deals were not more than 100,000 Baht. They did not use the services from any other advertising agencies and planned to be loyal customers.

The study found that the respondents were satisfied with the company services based upon the influenced factors. For the pre-service, during services and post services they were moderately, highly and moderately satisfied orderly.

The main problems for using the company services were over due dates for work submitting and unrecognized company reputation.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved