

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	4
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	8
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของ บริษัท ทักษะเพื่อเฟคท์ พรีเมียมเทชั่น เอเจนซี่ จำกัด	
ก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการและหลังรับบริการ	19
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของบริษัท ทักษะเพื่อเฟคท์ พรีเมียมเทชั่น เอเจนซี่ จำกัด	
ก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการและหลังรับบริการ	
จำแนกตามประเภทขององค์การ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	
กับทางบริษัทฯ และงบประมาณที่ใช้บริการกับทางบริษัทฯ	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการและ ข้อเสนอแนะ ในการใช้บริการของบริษัท ฯ	37
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	39
อภิปรายผล	46
ข้อค้นพบ	47
ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	53
ประวัติผู้เขียน	59

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงบประมาณ ต่อปีในการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมทางการตลาดขององค์กร	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของกิจการ	14
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้ากับทางบริษัทฯ	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทาง/สื่อที่ทำให้รู้จักกับทางบริษัทฯ	15
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม บริการที่เคยใช้กับทางบริษัททักษะฯ	16
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม มูลค่าที่ใช้บริการในปี 2550 กับบริษัทฯ	17
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการกับบริษัทโฆษณาอื่น	17
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความต้องการใช้บริการกับทางบริษัทฯในอนาคต	18
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ	19
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลระหว่างรับบริการ	20
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ	21
16	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประกอบทางการบริการ	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
17	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลก่อนใช้บริการ จำแนกตาม ประเภทองค์การของผู้ใช้บริการ	23
18	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลระหว่างรับบริการ จำแนกตาม ประเภทองค์การของผู้ใช้บริการ	24
19	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการจำแนกตาม ประเภทองค์การของผู้ใช้บริการ	26
20	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของบริษัทฯ	27
21	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลระหว่างรับบริการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าของบริษัทฯ	28
22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของบริษัทฯ	29
23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ จำแนกตาม งบประมาณที่ใช้บริการกับทางบริษัทฯ	31
24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ จำแนกตาม งบประมาณที่ใช้บริการกับทางบริษัทฯ	32
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ จำแนกตาม งบประมาณที่ใช้บริการกับทางบริษัทฯ	34
26	สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาที่พบในการใช้บริการของบริษัทฯ	37