

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ของโรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
ผู้จัดทำ	: นางสาวบรรเจิดลักษณ์ อินตะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวิวรรณ ชาริพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤษภาคม 2555
จำนวนหน้า	: 78

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในกรใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของโรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และความแตกต่างความพึงพอใจต่อการบริการตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์ อำเภอแม่สอด จังหวัดตากของลูกค้าจำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อ โรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 230 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญาปวส. หรือเทียบเท่า อาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ด้านพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการของโรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการงานพิมพ์ให้กับธุรกิจตนเอง สิ่งพิมพ์ที่ใช้บริการ คือ บิลประเภทต่างๆ ตรายาง และนามบัตร ช่วงเวลาสั่งงานพิมพ์คือ 11.31-14.30 น. ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจสั่งพิมพ์งานคือ ตนเอง รู้จักโรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์จากเพื่อน เหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์คือ งานพิมพ์มีคุณภาพ ช่องทางในการสั่งพิมพ์งานจากหน้าร้าน เหตุผลในการตัดสินใจสั่งพิมพ์งาน คือให้ส่วนลดตามปริมาณงานพิมพ์ และกลุ่มตัวอย่างมีการแนะนำบุคคลอื่นให้มาสั่งพิมพ์งานกับทางโรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์อย่างแน่นอน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของโรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์ โดยการวิเคราะห์ จากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน และ ปัจจัยด้านกระบวนการ และลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและ ผลการทดสอบยอมรับมาตรฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้วยค่าสถิติความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดย่อยพบว่า มีรายละเอียดใน 3 ปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ความคมชัดของสิ่งพิมพ์ ปัจจัยด้านราคา สิ่งพิมพ์มีราคาถูกกว่าโรงพิมพ์อื่นในสิ่งพิมพ์ประเภทเดียวกัน และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โรงพิมพ์สุรินทร์การพิมพ์ มีใบอนุญาตการเปิดโรงพิมพ์ตามมาตรฐานกระทรวงพาณิชย์