

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้นำมา วิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของบริษัท

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.56 ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.89 ตำแหน่งผู้จัดการหรือพนักงานฝ่ายการตลาด คิดเป็นร้อยละ 45.56 ประกอบธุรกิจในกลุ่มธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ตกแต่ง คิดเป็นร้อยละ 30.00 รู้จักบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด จากพนักงานของบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด เข้ามาติดต่อ คิดเป็น ร้อยละ 51.11 เคยใช้บริการงานป้ายขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 68.89 งบประมาณโดยเฉลี่ย 100,001 – 300,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการต่อปี 2- 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.67 เคยใช้บริการบริษัทสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ รายอื่น คิดเป็นร้อยละ 70.00 เคยใช้บริการ จากบริษัท คนตรีสีสัน จำกัด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.05 รองลงมาคือ บริษัท Studio Indeed Creation คิดเป็นร้อยละ 15.87 จะใช้บริการจากบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ในการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมทางการตลาด อย่างแน่นอน คิดเป็น ร้อยละ 81.11 พร้อมจะแนะนำอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 95.56

All rights reserved

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ลีสันเอเจนซี จำกัด

ด้านผลิตภัณฑ์

ลำดับ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด
1	ความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน	มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ
2	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่น่าเสนอ
3	คุณภาพของงานที่ได้รับตรง ตามที่ ต้องการ	รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ

ด้านราคา

ลำดับ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด
1	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน	เงินมัดจำการดำเนินงาน มีสัดส่วนที่เหมาะสม
2	มีการแจ้ง หรือจัดทำใบเสนอราคาล่วงหน้าอย่างชัดเจน	สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม
3	มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่ชัดเจน เหมาะสม	การให้ส่วนลดเงินสด

ด้านการจัดจำหน่าย

ลำดับ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด
1	ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email)
2	ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อได้สะดวก	ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อ บริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น
3	-	สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลำดับ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด
1	มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือการแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด	มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น
2	โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ	การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป้าหมาย
3	การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า	มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น

ด้านบุคลากร

ลำดับ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด
1	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม
2	พนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	พนักงานมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี
3	พนักงานที่บริษัทฯมีฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า	พนักงานพูดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ลำดับ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด
1	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการ เป็นต้น	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย
2	สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯ สวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ

ด้านกระบวนการให้บริการ

ลำดับ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด
1	มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น	มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน
2	มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	มีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน
3	การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันตามเวลาที่กำหนด	มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ลีสันเอเจนซี จำกัด จำแนกตามงบประมาณ

ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษาในตารางที่ 4.20-4.26 นำมาวิเคราะห์เลือกเฉพาะปัจจัยย่อยที่ลูกค้าบริษัทมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามงบประมาณ ซึ่งแสดงในตาราง 5.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ บริษัท ลีสันเอเจนซี จำกัด จำแนกตามงบประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	งบประมาณ	
	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 – 300,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ	มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ
ด้านราคา	การให้ส่วนลดเงินสด	เงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม
ด้านการจัดจำหน่าย	ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น	ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น	มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลาง แจ้ง เป็นต้น
ด้านบุคลากร	พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม	พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม และพนักงานมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย
ด้านกระบวนการให้บริการ	มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน	มีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ลีสันเอเจนซี จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี

ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษาในตารางที่ 4.27-4.33 นำมาวิเคราะห์เลือกเฉพาะปัจจัยย่อยที่ลูกค้าบริษัทมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกการใช้บริการต่อปี ซึ่งแสดงในตาราง 5.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2 แสดงปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ บริษัท ลีสันเอเจนซี จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้บริการต่อปี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	การใช้บริการต่อปี	
	1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	บริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ	ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่นำเสนอ มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ
ด้านราคา	สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม	สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น เงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม
ด้านการจัดจำหน่าย	ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น	ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านช่องทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น	มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น
ด้านบุคลากร	พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม	พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯ สวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ
ด้านกระบวนการให้บริการ	มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องจักรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน	มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของบริษัทสีสันเอเจนซี่ จำกัด

1. การติดต่อทาง Email ไม่ค่อยมีพนักงานติดต่อกลับ
2. ควรมีการแบ่งชำระเงินให้เป็นงวดที่เหมาะสม โดยการชำระงวดสุดท้ายต้องรอหลังเสร็จสิ้นงานหรือติดตั้งงานพร้อมตรวจรับให้เรียบร้อยก่อน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด โดยลูกค้าของบริษัท คือ ลูกค้าธุรกิจของบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด โดยแสดงความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้านและสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจน์ ไพบูลย์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัท ทิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างออแกไนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ และของศรวัดย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องการเลือกใช้บริการจัดงานของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอันดับแรกได้แก่ ความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจฉนา จังเกษม (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการบริการรับจัดงานของจิตต์อารี สपोर्ट คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจได้แก่ มีการให้บริการแบบครบวงจร

ปัจจัยด้านราคา ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจน์ ไพบูลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) และอัจฉนา จังเกษม (2555) พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของศรวัดย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอันดับแรกได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจฉนา จังเกษม (2555) พบว่าปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจได้แก่ ใบเสนอราคาการจัดงานมีความชัดเจน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) ของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) และของอัจฉนา จังเกษม (2555) ที่พบว่าลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจอันดับแรกได้แก่ มีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯ รวมถึงแสดงรายละเอียดบริการที่มี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจชนา จังเกษม (2555) พบว่าปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) ของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) และของอัจฉนา จังเกษม (2555) ที่พบว่าลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจอันดับแรกได้แก่ มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือการแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจชนา จังเกษม (2555) พบว่าปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง

ปัจจัยด้านบุคลากร ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ของ วริณญา ศรีวัลย์ (2551) ของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) และของอัจฉนา จังเกษม (2555) ที่พบว่าลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจอันดับแรกได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจชนา จังเกษม (2555) พบว่าปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) และของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่พบว่าลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ลูกค้านของบริษัทฟิงพอใจอันดับแรกได้แก่ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิต

รายการเป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจฉนา จังเกษม (2555) พบว่าปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจได้แก่ สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โสจนไพบุลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวาลัย (2551) และของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่พบว่าลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอันดับแรกได้แก่ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจฉนา จังเกษม (2555) พบว่าปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ในครั้งนี้ มีข้อค้นพบ ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่รู้จักบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด จากพนักงานของบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด เข้ามาติดต่อ

2. ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวมในระดับต่ำที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับสุดท้าย

- อันดับ 1 เงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม
- อันดับ 2 มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้าย กลางแจ้ง เป็นต้น
- อันดับ 3 ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email)
- อันดับ 4 สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม
- อันดับ 5 ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น
- อันดับ 6 สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น
- อันดับ 7 ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อได้สะดวก
- อันดับ 8 พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม
- อันดับ 9 การให้ส่วนลดเงินสด และการมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
- อันดับ 10 มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย

4. ปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยทางการตลาด จำแนกตามงบประมาณ

ตารางที่ 5.3 แสดงปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ บริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด จำแนกตามงบประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	งบประมาณ	
	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 – 300,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ	มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ
ด้านราคา	การให้ส่วนลดเงินสด	เงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม
ด้านการจัดจำหน่าย	ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น	ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น	มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น
ด้านบุคลากร	พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม	พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม และพนักงานมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย
ด้านกระบวนการให้บริการ	มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน	มีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน

5. ปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยทางการตลาด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี

ตารางที่ 5.4 แสดงปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ บริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้บริการต่อปี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	การใช้บริการต่อปี	
	1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	บริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ	ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่น่าเสนอ มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ
ด้านราคา	สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม	สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น เงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม
ด้านการจัดจำหน่าย	ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น	ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านช่องทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น	มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น
ด้านบุคลากร	พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม	พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯ สวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ
ด้านกระบวนการให้บริการ	มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน	มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานให้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ลีสัน เอเจนซี่ จำกัด มีข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อบริษัท ลีสัน เอเจนซี่ จำกัด

เพื่อปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่ดี และตรงต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า เป้าหมายพร้อมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น โดยทั้งนี้ทางผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญที่จะเน้นในปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยในทุกๆด้านเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงยิ่งขึ้น โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่จำเป็นต้องแก้ไขและพัฒนาอย่างเร่งด่วน ดังต่อไปนี้

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นทางบริษัท ลีสัน เอเจนซี่ จำกัดควรที่จะรักษาปัจจัยดังกล่าวเอาไว้พร้อมพัฒนาให้ดีขึ้นและจากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email) อยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นทางบริษัท ลีสัน เอเจนซี่ จำกัดควรที่จะมีระบบแจ้งเตือนเมื่อมี Email เข้ามา หรือสร้างเป็นกระบวนการทำงานมาตรฐาน คือ ต้องเช็ค Email เป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดการตกหล่น และควรตอบกลับอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ในด้านของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ นั้นควรมีช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น

ถึงแม้ว่าในเรื่องทำเลที่ตั้งจะไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้แล้วก็ตาม การเข้าถึงง่าย หรือ ความสะดวกในการติดต่อนั้นบริษัทควรมีการสื่อสารด้วยป้ายโฆษณาว่า สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ที่ใด สามารถเดินทางมาได้อย่างไร และควรออกแบบป้ายโฆษณาหน้าบริษัทให้มีความโดดเด่น เห็นได้อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการเป็นต้นเป็นปัจจัยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นทางบริษัท ลีสัน เอเจนซี่ จำกัดควรที่จะรักษาปัจจัยดังกล่าวเอาไว้พร้อมพัฒนาให้ดีขึ้น และสร้างเป็นจุดขายต่อไปในอนาคตและจากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย อยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นทางบริษัท ลีสัน เอเจนซี่ จำกัด ควรที่จะการแก้ไข โดยการสร้างความน่าเชื่อถือผ่านเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ต้องทันสมัย การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย การเข้าพบลูกค้าต่างๆควรมีอุปกรณ์ในการนำเสนอผลงาน เช่น Tablet iPad MAC Book เป็นต้น รวมถึงการให้พนักงานนำเสนอเครื่องมือ การทำงานที่ทันสมัย เช่น ระบบการพิมพ์ด้วยเทคโนโลยีตัวใหม่ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้ามากขึ้น

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน เป็นปัจจัยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นทางบริษัทสีสัน เอเจนซี่ จำกัดควรที่จะรักษาปัจจัยดังกล่าวเอาไว้พร้อมพัฒนาให้ดีขึ้น และสร้างเป็นจุดขายต่อไปในอนาคตและจากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านเงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม อยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด อาจทำการปรับลดเงินมัดจำให้ลดน้อยลง พร้อมทั้งนี้ควรมีการทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ลูกค้าได้ตรวจสอบก่อนการชำระเงินงวดสุดท้าย หรืออาจแบ่งการชำระเงินออกเป็น 2 งวด – 3 งวดเพื่อความสะดวกของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งนี้ทางบริษัทควรมีช่องทางการรับชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น พร้อมควรให้ส่วนลดพิเศษสำหรับการชำระด้วยเงินสดทันที อาทิเช่น ชำระเงินสดทันทีลด 5% เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือ การแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนดเป็นปัจจัยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นทางบริษัทสีสัน เอเจนซี่ จำกัดควรที่จะรักษาปัจจัยดังกล่าวเอาไว้พร้อมพัฒนาให้ดีขึ้น และสร้างเป็นจุดขายต่อไปในอนาคตและจากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น (ระดับมาก) ดังนั้นทางบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ควรเน้นปรับปรุงในเรื่องของสื่อที่ใช้ในการโฆษณาให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และออกแบบข้อความในการนำเสนอ ให้มีความน่าสนใจ ดึงดูด และสร้างการจดจำได้ดี รวมถึงการออกแบบ การใช้สี ให้มีความโดดเด่นที่น่าสนใจ

ทั้งนี้บริษัทควรมีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ให้ลูกค้าได้รับทราบผ่านช่องทางตรงถึงลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งบริษัทควรมีแฟ้มรายชื่อพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อแสดงถึงเครือข่ายที่ดี ให้นำเสนอให้แก่ลูกค้าได้รับทราบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานต่อไป

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นปัจจัยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นทางบริษัทสีสัน เอเจนซี่ จำกัดควรที่จะรักษาปัจจัยดังกล่าวเอาไว้พร้อมพัฒนาให้ดีขึ้น และสร้างเป็นจุดขายต่อไปในอนาคตและจากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือและอ่อนน้อม อยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นทางบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ควรที่จะการฝึกอบรมพนักงาน ในด้านมารยาทในการให้บริการ ความอ่อนน้อม การมีบุคลิกภาพที่ดี ให้นำไว้วางใจ จะมีผลดีอย่างกับธุรกิจอย่างไร ซึ่งเนะ

ให้พนักงานได้เห็นถึงความสำคัญของลูกค้า ผลกระทบที่ลูกค้าพึงพอใจ และหากลูกค้าไม่พึงพอใจ จะเกิดผลเสียอย่างไร

การสร้างบุคลิกภาพน่าเชื่อถือนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญตั้งแต่การแต่งกายของพนักงาน การวางตัวที่เหมาะสม ความรู้ความสามารถการพูดจา ที่จะสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ ทั้งนี้ทางบริษัทฯ ควรเน้นการอบรมเพิ่มมากขึ้น

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงานเป็นปัจจัยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นทางบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัดควรที่จะรักษาปัจจัยดังกล่าวเอาไว้พร้อมพัฒนาให้ดีขึ้น และและสร้างเป็นจุดขายต่อไปในอนาคตจากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ อยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ควรมีแฟ้มนำเสนองานที่รวบรวมงานทั้งหมดของบริษัทเอาไว้ หรือ นำเสนอผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ CD Presentation หรือTablet ให้ลูกค้าได้รับรู้และเกิดความน่าสนใจและการตัดสินใจได้ง่ายมากขึ้น

ควรมีการทำเป็น Package แบ่งแยกประเภทงานและงบประมาณของลูกค้า เช่น ในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาทสำหรับงานป้าย จะได้อะไรบ้าง วงเงิน 50,000-100,000 บาทจะได้จำนวนป้ายที่เพิ่มมากขึ้นรวมถึงค่าเฉลี่ยส่วนลดจะมากกว่า ในงบประมาณ 50,000 บาท เพื่อสร้างความน่าสนใจมากขึ้น เป็นต้น

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านมีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็นเป็นปัจจัยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นทางบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัดควรที่จะรักษาปัจจัยดังกล่าวเอาไว้พร้อมพัฒนาให้ดีขึ้น และสร้างเป็นจุดขายต่อไปในอนาคตและจากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานนั้นอยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ควรจะสร้างมาตรฐานการทำงาน ที่เป็นระบบมากขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่เอกสารต่างๆที่ออกจากบริษัทฯ ควรมีแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน และควรกำหนดขั้นตอนการนำเสนองานที่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน มีขั้นตอนที่ชัดเจน โดยแจ้งรายละเอียดให้ลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้า

กลยุทธ์การตลาดเฉพาะกลุ่ม

ลูกค้าที่มีงบประมาณไม่เกิน 100,000 บาท

ในการดำเนินงานอาจมอบส่วนลดให้ในปริมาณที่เหมาะสม เช่น หากลูกค้าว่าจ้างงานไม่ถึง 100,000 บาท บริษัทอาจกระตุ้นให้ว่าจ้างเพิ่มขึ้น ให้ถึง 100,000 บาทเนื่องจากจะได้รับส่วนลด 5%-10% เป็นต้น และควรนำเสนอช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ ที่หลากหลายช่องทางมากขึ้น โดยบริษัทควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันที หรือหากฝากข้อความไว้ก็จะได้รับการติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมงแน่นอน และสำหรับการมีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในห้องครัวอย่างเป็นทางการ มีมาตรฐานนั้น ผู้ศึกษาได้เสนอแนะแล้วในด้านกระบวนการให้บริการ

ลูกค้าที่มีงบประมาณ 100,001-300,000 บาท

ควรมีการจัดทำสัญญาว่าจ้างอย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ลูกค้าโดยสัญญาฉบับนั้นควรระบุ วันที่แล้วเสร็จ การชำระเงิน กระบวนการตรวจสอบ หรือเงื่อนไขอื่นๆอย่างละเอียด พร้อมทั้งนี้ในการดำเนินงานแต่ละครั้งบริษัทควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางการติดต่อทางอีเมลล์ พร้อมทั้งรับประกันว่า สามารถติดต่อทาง อีเมลล์ได้ตลอดเวลา และจะได้รับการติดต่อกลับหรือได้รับคำตอบไม่เกิน 24 ชั่วโมง หรือหากติดต่อในเวลาทำงานจะมีพนักงานติดต่อกลับไม่เกิน 1 ชั่วโมง ทั้งนี้ในเงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสมนั้นผู้ศึกษาได้เสนอแนะแล้วในด้านราคา

ลูกค้าที่มีการใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี

ทางบริษัทฯอาจมีข้อเสนอพิเศษสำหรับการชำระเงิน สามารถชำระได้ 2งวด - 3 งวด พร้อมทั้งนี้ควรทำการประกาศเงื่อนไขการชำระเงินดังกล่าวให้ลูกค้าได้รับทราบด้วย รวมถึงควรนำเสนอช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ ที่หลากหลายช่องทางมากขึ้น โดยบริษัทควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันที หรือหากฝากข้อความไว้ก็จะได้รับการติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมงแน่นอนทั้งนี้ในด้านบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ นั้นทางผู้ศึกษาได้เสนอแนะแล้วในด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าที่มีการใช้บริการ 2 ครั้งต่อปีขึ้นไป

บริษัทควรที่จะรับสมัครพนักงานในตำแหน่ง Creative หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉพาะเข้ามารับผิดชอบ เพื่อสร้างแนวคิดและผลงานใหม่ๆ เพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้แก่ลูกค้า รวมถึงมีการนำเสนองานที่แปลกใหม่เพิ่มมากขึ้น โดยการทำให้เป็นสมุดนำเสนองาน หรือ ทำเป็นในรูปแบบของ CD Presentation เพื่อความน่าสนใจและการตัดสินใจได้ง่ายมากขึ้น พร้อมทั้งนี้บริษัทฯควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวิธีการชำระเงินสามารถชำระได้หลากหลายวิธี อาทิเช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น ทั้งนี้ในด้านความสะดวกในการติดต่อทางอีเมลล์ (Email) นั้นทางผู้ศึกษาได้เสนอแนะแล้วในด้านผลิตภัณฑ์

จากวัตถุประสงค์การศึกษาครั้งนี้ คือ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด และผลของการศึกษาทำให้ทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านใดบ้าง หรือไม่พึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านใดบ้าง ซึ่งสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นอย่างดี โดยประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด ที่จะได้นำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสม และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าต่อไป พร้อมทั้งยังเป็นประโยชน์แก่ตัวผู้ศึกษาเองและผู้ที่มีความสนใจในธุรกิจที่มีความคล้ายคลึง หรือ เป็นธุรกิจเดียวกัน เพื่อที่จะได้ทราบแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

5.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้ใช้เทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis) ในการศึกษาจึงไม่สามารถทราบว่าปัจจัยที่ลูกค้าพึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจมาก เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากหรือน้อยเพียงใด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved