

## สารบัญ

	หน้า	
กิตติกรรมประกาศ	ค	
บทคัดย่อภาษาไทย	ง	
ABSTRACT	ฉ	
สารบัญ	ช	
สารบัญตาราง	ญ	
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
	1.1 หลักการและเหตุผล	1
	1.2 วัตถุประสงค์	4
	1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
	1.4 นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2</b>	<b>แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
	2.1 แนวคิด และทฤษฎี	5
	2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3</b>	<b>ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>10</b>
	3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
	3.2 วิธีการศึกษา	10
	3.3 สถานที่ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล	12
	3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	12
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการศึกษา</b>	<b>13</b>
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของบริษัท	13

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด จำแนกตามงบประมาณ	32
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด จำแนกการใช้บริการต่อปี	45
ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของบริษัท สีสันเอเจนซี จำกัด	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุปผลการศึกษา	58
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	64
5.3 ข้อค้นพบ	67
5.4 ข้อเสนอแนะ	70
5.5 ข้อจำกัดในการศึกษา	74
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	77
แบบสอบถาม	78
ประวัติผู้เขียน	85

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามเพศ	14
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามอายุ	14
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามตำแหน่ง	15
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามประเภทธุรกิจ	15
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด	16
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามการใช้บริการ	17
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามงบประมาณต่อปีในการใช้บริการกับบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด	18
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อปี	18
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามเคยใช้บริการบริษัทสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ รายอื่นหรือไม่	19
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทที่เคยใช้บริการสื่อ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ รายอื่น	19
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามการใช้บริการในครั้งต่อไป	20
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าของบริษัทจำแนกตามท่านจะแนะนำหรือไม่	20
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด	21
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด	23
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด	24

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด	25
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด	27
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด	28
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด	30
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณ	32
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี	34
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี	36
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี	38
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี	40
ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี	42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณต่อปี	43
ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี	45
ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี	47
ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี	49
ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี	51
ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี	53
ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี	55
ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการต่อปี	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 5.1	แสดงปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณ	62
ตารางที่ 5.2	แสดงปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้บริการต่อปี	63
ตารางที่ 5.3	แสดงปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามงบประมาณ	68
ตารางที่ 5.4	แสดงปัจจัยย่อยที่ลูกค้าของบริษัทพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้บริการต่อปี	69

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved