

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ชื่อ	นางตรีศลา ชาตริยานุ โยค
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพิมพ์ฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคคลที่เคยใช้บริการ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างทำการทดสอบค่าที (Independent t-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลวิเคราะห์ทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 30 ปี แต่ไม่ถึง 40 ปี มีการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ ตำแหน่ง ครู อาจารย์ และมีรายได้มากกว่า 10,001 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท

ลักษณะการใช้บริการ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง ส่วนมากจะพิมพ์โปสเตอร์ และพิมพ์งานโดยผ่านพนักงานการตลาดของโรงพิมพ์

ด้านความคาดหวังพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในลักษณะสีสันทนของการออกแบบงานพิมพ์มากที่สุด ด้านราคามีความคาดหวังให้มีราคาต่ำกว่าคู่แข่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความคาดหวังให้มีพนักงานการตลาดให้คำแนะนำ และด้านการส่งเสริมการขายต้องการให้มีกิจกรรมส่งเสริมการขายในโอกาสต่าง ๆ มากที่สุด

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจลักษณะสีสันทนของการออกแบบงานพิมพ์ ด้านราคามีความพึงพอใจการให้เครดิตเทอมในการชำระเงิน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจด้านการบริการนอกสถานที่และด้านการส่งเสริมการขาย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้มีการลดราคาตามโอกาสต่าง ๆ มากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ด้านการส่งเสริมการขายแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านราคาจากการให้บริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แตกต่างกัน

หน่วยงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านราคาจากการให้บริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แตกต่างกัน

ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาจากการให้บริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านราคาจากการให้บริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่ใช้บริการที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์จากการให้บริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แตกต่าง

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการขาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านราคาและความพึงพอใจรวม จากการให้บริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Independent Study Title	Customers' Satisfaction with Services of the Printing House of Thammasat University
Name	Mrs. Tarisala Chatriyanuyok
Advisor	Assistant Professor Supa Thongkong
Major	General Management
Academic Year	2007

ABSTRACT

The objective of this research is to study of Customers' Satisfaction with Services of the Printing House of Thammasat University. The sample group (responder) for use in this test are people who ever use the serves the Printing House of Thammasat University. The tools uses in this research were 400 questionnaires. Statistic samples used in this research were percentage value, average value, and standard are deviation. Independent T-test was used to analyze the differences between 2 subgroups. One way ANOVA was used to analyze sample group with more than 2 subgroups. Statistic data was analyzed by computer program SPSS for Windows.

The result of this study found that the majority of samples were female with 30-40 years of age, holding a Bachelor degree, working as lecturers or teachers in government organization with monthly income 10,001-30,000 Baht.

The result of the analysis also found that the majority of the sample groups have used the services more than 5 times, mostly on poster printing, and place orders through the marketing officers of the Printing House.

On the expectation aspect, the research also found that the highest expectations on the services of the sample groups are the colouring of the printing design and the price is expected to be lower than the competitors. Moreover, they also expected that the printing house should have the marketing officers to give them more information and to launch sales promotion campaign as much as possible.

For satisfactory aspect, the sample group most satisfied with the colouring of the printing design of the products, the terms of payment, and outdoor service are also satisfactory for the responders. Furthermore the price discount should be promoted as possible at any occasions.

The result of hypothesis testing found that the sample groups who were different in gender have different satisfactory level on sales promotion. The samples whose were different in level of education and occupation have different satisfactory level. The samples whose were different in working positions have different satisfactory level on product and price. The samples whose were different in monthly income have different satisfactory level on price. The sample groups who were different in the service features have different satisfactory level on product.

The result also found the positive relationship between customers' expectation and customers' satisfaction.