

หัวข้อโครงการวิจัย	การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท เอส เอ็ม เค พรินติ้ง จำกัด
หน่วยกิต	6
ผู้จัดทำ	นายณัฐพล ภูเขาเสถียรพงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร.สุชปา เนตรประดิษฐ์
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขา	เทคโนโลยีการพิมพ์
ภาควิชา	เทคโนโลยีการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์
คณะ	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
พ.ศ.	2553

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท เอส เอ็ม เค พรินติ้ง จำกัด 2) เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และเสนอแนวทางการปรับปรุงให้กับ บริษัท เอส เอ็ม เค พรินติ้ง จำกัด แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทฯ ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทฯ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยจำแนกประเภทธุรกิจเป็น 4 กลุ่มคือ สถาบันการเงิน ห้างสรรพสินค้า ผู้ให้บริการเครือข่าย และ ธุรกิจอุปโภคบริโภค จำแนกการสำรวจเป็น 2 ด้านคือ 1) ด้านการบริการและการติดต่อสื่อสาร 2) ด้านคุณภาพและการจัดส่งสินค้า จากนั้นนำประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 3.50 มาหากลยุทธ์ในการปรับปรุงธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยทั้ง 2 ด้านของธุรกิจ 3 กลุ่มแรกอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย >3.5) แต่กลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภคมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.46 และ 3.33 ตามลำดับ) จึงสอบถามความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภค พบว่า ลูกค้าต้องการบริการด้านการออกแบบมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดอบรม และการบริการงาน digital printing ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ผลการประเมินแต่ละประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการและการติดต่อสื่อสารมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 จึงได้วางกลยุทธ์คือ การจัดให้เจ้าหน้าที่ขายเพิ่มความถี่ในการเข้าพบลูกค้า และแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งด้านคุณภาพและการจัดส่งสินค้านี้มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 จึงได้วางกลยุทธ์คือ การปรับปรุงหีบห่อและบรรจุภัณฑ์ในการเก็บรักษาและขนส่งไปยังลูกค้า และมีบริการส่งตัวอย่างงานให้ลูกค้าพิจารณาก่อนการจัดส่งสินค้าจริง

Research Project Title	Case Study Research in Satisfaction and Expectations of Customer to the Service of SMK Printing Co., Ltd.
Research Credits	6
Candidates	Mr. Nutthapol Koohasathienphong
Research Advisor	Assoc. Prof. Dr.Suchapa Netpradit
Program	Master of Science
Field of Study	Printing Technology
Department	Printing and Packaging Technology
Faculty	Industrial Education and Technology
B.E.	2553

Abstract

The Purposes of research are as follows 1) Studying the satisfaction and expectations of customer to the service of SMK Printing Co., Ltd. 2) Analyze the result and propose the improvement for SMK Printing Co., Ltd. Questionnaires in this research was a survey of customer's satisfaction and expectations of customer to the service of SMK Printing Co., Ltd. It can be divided into 4 parts. Part 1) Overview of survey respondents. Part 2) Evaluation of satisfaction towards the services of SMK Printing Co., Ltd. Part 3) Evaluation of customer expectations toward the service of SMK Printing Co., Ltd. Part 4) Suggestions, which are open-ended question. Then, determined the percentage, the average and the standard deviation for evaluation the results. After analysis, we could separate the customer by business such as Financial institution, Department store, Provider network and Consumable business. Accordingly, it can classify for survey into 2 parts which are (overview) 1) Service and Communication 2) Quality and Goods Delivery. Bringing the average point lower than 3.50 to get strategy for more improvement of the business. It was founded out that the average of Satisfaction of both types for the first three groups is in high level (average point is more than 3.5) but for consumable group, they satisfy both types in the middle level (average point is 3.46 and 3.33 respective). Then, asking the consumable customers about their expectations and it was found out that customers need product design more than anything, secondary, they need training and digital printing service. Anyway, after analyzing an evaluation of each point, it was found out that the point of satisfaction of service and communication is averagely 3.46. Therefore, setting strategy to get more improvement of the business by managing sale officers to meet customers more often and inform customers useful information. For the point of quality and goods delivery is averagely 3.33. Also, setting strategy to get more improvement of the business by adjusting packages to be in good preservation and deliver to customers. Moreover, serving customers by sending samples for their consideration before sending needed goods to them.