

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด
CUSTOMER SATISFACTION USING THE SERVICES OF
SIMILAN TECHNOLOGY CO., LTD.

ปาริฉัตร แก้วโพธิ์น้อย
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Parichat Kaewponoi
E-mail: 6214155527@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ และจำแนกตามลักษณะธุรกิจ 2) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามด้านบุคลากร ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำธุรกิจของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด กับระดับความพึงพอใจ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือลูกค้าบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 330 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีไม่คำนึงถึงความเป็นไปได้แบบสอบถามเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, One-Way ANOVA และ Pearson Correlation พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.220 Std. เท่ากับ 0.446 เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ ลักษณะของกิจการแตกต่างกัน ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประเภทธุรกิจ และขนาดของกิจการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามด้านบุคลากร ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.522 Std. เท่ากับ 0.602 ด้านกระบวนการในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.073 Std. เท่ากับ 0.669 และด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.065 Std. เท่ากับ 0.659 3) ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำธุรกิจของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด กับระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับต่ำที่สุด ($r = 0.147$) อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติระดับ 0.01 ข้อเสนอแนะ : บริษัทควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้สูงขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของลูกค้า บริการ บริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด

Abstract

The objectives were to study: 1) the level of satisfaction of customers using the services of Similan Technology Co., Ltd. was classified by demographic factors and business type, 2) the level of satisfaction classified by personnel, effective communication, and the service processes, and 3) the correlation between the duration of doing business for the company and Similan Technology Co., Ltd. and the level of satisfaction. This was quantitative research. The population consisted of 330 customers of Similan Technology Co., Ltd. The sample group was selected by non-probability sampling. Using a questionnaire to collect data. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, One-Way ANOVA, and Pearson Correlation. It was found that 1) the level of satisfaction of customers who use the services of Similan Technology Co., Ltd. was at high, the mean was 7.220, standard deviation (S.D.) = 0.446, the gender, education level, job position, income level, and nature of business were different, the satisfaction level were not different, but the business types and sizes were different, the satisfaction were different, 2) customer satisfaction classified by personnel, the mean was 7.522 (S.D. = 0.602), effective communication, the mean was 7.065 (S.D. = 0.659), and the processes of providing services, the mean was 7.073 (S.D. = 0.669), 3) the correlation between the duration of the company's relationship with Similan Technology Co., Ltd. and the level of overall satisfaction level was at the lowest level ($r = 0.147$) with a statistical significance level of 0.01. Suggestions: the company should pay more attention to the customers who had the low satisfaction score according to increase satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, service, Similan Technology Co., Ltd.

บทนำ

บริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการออกแบบโปรแกรมในการบริหารจัดการคลังสินค้าทั่วไปที่ใช้ในการรับสินค้า จัดเก็บสินค้า และเบิกสินค้าสนับสนุนการใช้ระบบบาร์โค้ด โดยรองรับอุปกรณ์เครื่องอ่านบาร์โค้ด และยังมีบริการอื่นๆอีก อาทิ บริการออกแบบเว็บไซต์ พัฒนาเว็บไซต์ บริการจดโดเมนและเช่าโฮสติ้ง และออกแบบกราฟฟิกอีกด้วย ทางบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด ได้รับคำติเตียนจากลูกค้ามาโดยตลอด จึงประเมินปัญหาที่เกิดขึ้น และมีการปรับการทำงานพนักงานโดยการวัดผลจาก KPI เพื่อผลลัพธ์ของงานให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ผู้วิจัยปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินกับบริษัท

สมิлян เทคโนโลยี จำกัด จึงเกิดเป็นแรงจูงใจการทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด ว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับใดและค้นหาว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากด้านบุคลากร ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หรือด้านกระบวนการในการให้บริการเพื่อการปรับปรุงการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาแก่ผู้สนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบริษัทอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ และจำแนกตามลักษณะธุรกิจ
- 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด จำแนกตาม ด้านบุคลากร ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำธุรกิจของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด กับระดับความพึงพอใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

- 1) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด
- 2) เมื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด ฝ่ายการตลาดสามารถ นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการทำงานได้
- 3) เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด และข้อมูลส่วนบุคคล

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2565 – มีนาคม 2565 โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 330 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ และวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย

การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistical Analysis) เป็นการวิเคราะห์ และบรรยายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยคำร้อยละ การแจกแจงความถี่ ใช้อธิบายปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และปัจจัยลักษณะธุรกิจ ได้แก่ ลักษณะของกิจการ ประเภทธุรกิจ ขนาดของกิจการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบุคลากร ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ และอัตราส่วนใช้อธิบายปัจจัยลักษณะธุรกิจ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทฯ และใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ T-Test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ในสมมติฐานที่ 1 เพศแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใดโดยวิธี Least-Significant Different (LSD) ในสมมติฐานที่ 2 – 7 และใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ทดสอบแบบหางเดียว (1 tail) ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในสมมติฐานที่ 8

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.220 Std. เท่ากับ 0.446 อยู่ในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.212 อยู่ในระดับสูง มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.197 อยู่ในระดับสูง ทำงานในตำแหน่งงานพนักงาน จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.218 อยู่ในระดับสูง และมีระดับรายได้ที่ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.210 อยู่ในระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะธุรกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 84.80 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.211 อยู่ในระดับสูง ดำเนินธุรกิจพาณิชย์กรรมหรือธุรกิจแบบซื้อมาขายไป จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.200 อยู่ในระดับสูง เป็นกิจการขนาดกลาง (ทุน 21- 200 ล้านบาท) จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.162 อยู่ในระดับสูง และระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด อยู่ในระดับต่ำที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด พบว่าด้านบุคลากรมีระดับความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.522 อยู่ในระดับสูง รองลงมาเป็นด้านกระบวนการใน

การให้บริการ ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.073 อยู่ในระดับสูง และด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.065 อยู่ในระดับสูงตามลำดับ เมื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด จำแนกรายข้อคำถาม พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าด้านบุคลากรขอเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.642 อยู่ในระดับสูง รองลงมาเป็นข้อเจ้าหน้าที่มีการตอบสนองต่อการร้องเรียนของลูกค้า ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.524 อยู่ในระดับสูง ข้อเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.490 อยู่ในระดับสูง และข้อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.430 อยู่ในระดับสูงตามลำดับ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ข้อบริษัทสามารถวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าที่แจ้งเข้ามาได้อย่างถูกต้อง มีระดับความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.209 อยู่ในระดับสูง รองลงมาเป็นข้อบริษัททำการรวมข้อมูลบันทึกคำถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.081 อยู่ในระดับสูง ข้อบริษัทติดต่อประสานงานให้ข้อมูลกับทีมโปรแกรมเมอร์ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างครบถ้วน ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.993 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และข้อบริษัทให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.975 อยู่ในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านกระบวนการในการให้บริการข้อสามารถเข้าถึงบริการของบริษัทได้ง่าย เช่นการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ทางอีเมล มีระดับความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.351 อยู่ในระดับสูง รองลงมาเป็นข้อบริษัทมีเครื่องมืออุปกรณ์ระบบข้อมูลอย่างเพียงพอในการบริการ ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.130 อยู่ในระดับสูง ข้อบริษัทมีการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.915 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และข้อบริษัทมีการติดตามความคืบหน้าของงาน เช่นแจ้งสถานะของงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.897 อยู่ในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำธุรกิจของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด กับระดับความพึงพอใจ พบว่าระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด จำแนกรายด้าน พบว่าระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แต่ระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านกระบวนการในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แต่ผลวิเคราะห์ข้อมูลสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด โดยรวมพบว่า ระยะเวลาในการทำ

ธุรกิจกับบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด อยู่ในระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ จากผลการวิจัยพบว่าเพศแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด สูงกว่าเพศหญิง ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่าเป็นเพศหญิงร้อยละ 57.55 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ร้อยละ 42.45 ตามลำดับ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พบว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด สูงกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 68.16 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 21.22 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 10.62 ตามลำดับ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พบว่าตำแหน่งงานพนักงานมีความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด สูงกว่าตำแหน่งงานผู้จัดการ และตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการ ระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พบว่าระดับรายได้ 20,000 - 35,000 บาทมีความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด สูงกว่าระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ระดับรายได้ 35,001 - 45,000 บาท และระดับรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่ารายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทร้อยละ 76.74 รายได้ 20,001 - 30,000 บาทร้อยละ 15.10 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปร้อยละ 8.16 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามลักษณะของกิจการ จากผลการวิจัยพบว่าลักษณะของกิจการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พบว่าลักษณะของกิจการรัฐวิสาหกิจ/องค์การของรัฐ/ราชการ ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สมิлян เทคโนโลยี จำกัด สูงกว่าลักษณะของกิจการเจ้าของคนเดียว ลักษณะของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด และลักษณะของกิจการบริษัทจำกัด ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ นกสร คชสาร (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด พบว่าลูกค้าที่มีลักษณะของกิจการเป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 90.3 ห้างหุ้นส่วนจำกัดร้อยละ 4.1 บริษัทมหาชนร้อยละ 4.1 และสถานศึกษาร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ประเภทธุรกิจ

แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พบว่าประเภทธุรกิจบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด สูงกว่า ประเภทธุรกิจพาณิชย์กรรมหรือธุรกิจแบบซื้อมาขายไป และประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมหรือธุรกิจประเภทผลิต ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ นภสร คชสาร (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด พบว่าประเภทธุรกิจโรงงานผลิตสินค้าร้อยละ 43.9 ธุรกิจบริการร้อยละ 31.6 ธุรกิจซื้อมาขายไปร้อยละ 23.0 และสถานศึกษาร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ขนาดของกิจการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พบว่าขนาดของกิจการขนาดใหญ่ (ทุนมากกว่า 200 ล้านบาท) สูงกว่าขนาดของกิจการขนาดเล็ก (ทุนไม่เกิน 20 ล้านบาท) และขนาดของกิจการขนาดกลาง (ทุน 21- 200 ล้านบาท) ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ นภสร คชสาร (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด พบว่าขนาดของกิจการไม่เกิน 3,000,000 บาทร้อยละ 22.4 ทุนจดทะเบียน 3,000,000 บาทแต่ไม่เกิน 10,000,000 ร้อยละ 31.4 และบริษัทที่มีขนาดของกิจการมากกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไปร้อยละ 46.2 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำธุรกิจของบริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด กับระดับความพึงพอใจ จากผลการวิจัย ระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจ เมื่อจำแนกความสัมพันธ์รายด้าน พบว่าด้านบุคลากร ระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แต่ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และด้านกระบวนการในการให้บริการ ระยะเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

กลุ่มมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มมีรายได้ 35,001-45,000 กลุ่มบริษัทขนาดกลาง มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ในเรื่องการแนะนำตอบข้อซักถาม และการติดตามความคืบหน้าของงาน บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มข้างต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ใช้การเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม เพื่อความแม่นยำสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

เอกสารอ้างอิง

เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า

จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี.งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา

นภสร คชสาร (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด.

งานค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่