

ความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยจีนญี่ปุ่นและเกาหลีใต้ต่อคุณภาพ การให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง

อริสา พุ่มศิริ¹

ผศ. ดร.ธีรศักดิ์ กัญจนพงษ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ต่อคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลีต่อคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test และ ANOVA

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ

บทนำ

ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีเทคโนโลยีที่ช่วยในการแปลภาษาให้กับผู้ใช้ฟรีๆ อาทิ Google searchengine ที่สามารถแปลจากภาษาต่างๆให้เป็นภาษาที่ต้องการได้แต่งงานแปลเอกสารและธุรกิจแปลเอกสารทั่วโลกก็ไม่ได้รับผลกระทบแต่อย่างใดสาเหตุหลักๆคือ โปรแกรมแปลเอกสารที่ไม่สามารถแปลได้อย่างมีคุณภาพเพียงพอ ตัวโปรแกรมนี้สามารถรองรับประโยคที่แปลได้เพียงสั้นๆ เท่านั้นหรือแค่แปลให้พออ่านรู้เรื่องอย่างเดียว จึงยังจำเป็นต้องใช้บริการนักแปลมืออาชีพ นอกจากนี้ งานเฉพาะทางต่างๆ ที่ต้องการจัดหน้า เช่น เอกสารราชการ หรือเอกสารส่วนตัวต่างๆ ที่ต้องการเมทซ์ต้นฉบับให้ตรงกับงานแปลหรืองานอื่นๆ ที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะนั้นๆ เช่น ศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันหรือสำนวนต่างๆ ที่ความหมายไม่ได้เป็นไปตามคำศัพท์โดยตรงด้วยสาเหตุนี้งานแปล และธุรกิจแปลต่างๆ จึงคงเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจแปลเอกสารเป็นการดำเนินกิจการ ด้านการค้าการบริการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสำคัญ และ การทำธุรกิจนี้อาเซียนจำเป็นต้องใช้นักแปลภาษาเข้ามาช่วย ในการแปลภาษา หรือเอกสารต่างๆ เช่น การทำธุรกิจกับชาวต่างชาติ เราก็ต้องนำเอกสารที่ต้องใช้นำมาแปล เพื่อให้ชาวต่างชาติได้อ่าน เพื่อจะได้เข้าใจ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจอาเซียน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² ที่ปรึกษาหลัก

ในเอกสาร หรือสัญญาอื่นๆ การที่เรานำเอกสารมาแปลเพื่อให้เข้าใจถึงเงื่อนไขและข้อตกลงในการค้าหรือการเข้าไปพักอาศัยในต่างประเทศหรือในประเทศไทย ที่จะนำไปใช้อ้างอิงในต่างประเทศจะต้องผ่านการรับรองจากกระทรวงการต่างประเทศเสมอ จึงจะได้รับการยอมรับว่าเป็นเอกสารที่ชอบด้วยกฎหมาย ในขณะที่เอกสารที่ทำในต่างประเทศจะต้องผ่านการรับรองจากสถานทูต หรือสถานทูตในประเทศนั้นๆ ในประเทศไทยก่อนแล้วจึงนำมาแปลเอกสารเป็นภาษาไทย จากนั้นนำไปให้กระทรวงการต่างประเทศรับรองทางการไทยจึงยอมรับโดยมีเป้าหมายให้บริษัทมีความสามารถทางการแข่งขัน ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากิจการมีกำไรจากการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ธุรกิจแปลเอกสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษา และการสื่อสาร โดยมีส่วนในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลีต่อคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์รุ่งเรือง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลีต่อคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์รุ่งเรือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวัง ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ รัชวลี วรวุฒิ (2548) ความหมายของความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ความพึงพอใจความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อ สถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นหรือความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 อ้างใน รัชวลี วรวุฒิ, 2548, หน้า 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

การวัดคุณภาพการบริการ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพเป็นภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ มีความสำคัญยิ่งต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ประชาชนทั่วไป และผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่ชัดเจนสามารถสัมผัสได้ทางใจและรับรู้ได้ทันที เช่น

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เช่น ที่จอดรถมีเพียงพอ เก้าอี้สำหรับนั่งรอเพียงพอ สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นระเบียบ สวยงาม สดชื่น อากาศถ่ายเท ปราศจากกลิ่นอับ มีการระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ดีเป็นคุณภาพบริการอย่างหนึ่งที่ไม่ต้องใช้บุคลากร เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการรับรู้และสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ มีบริการน้ำดื่มให้กับผู้รับบริการ

ความน่าเชื่อถือ ใ่ว้ใจในการบริการ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือในใ่ว้ใจในการบริการ หมายถึง การให้บริการตรงตามที่กำหนดไว้ เช่น ผู้รับบริการได้รับเอกสารที่พนักงานแปลอย่างถูกต้องเรียบร้อย ทันเวลาที่กำหนดไว้กับผู้รับบริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นสนใจในการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาในการรับบริการ พนักงานได้ให้การช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เช่น การให้คำแนะนำถึงขั้นตอนการดำเนินการของเอกสาร

การตอบสนองต่อผู้บริโค (Responsiveness)

การตอบสนองต่อความต้องการ หมายถึง การให้บริการในทันที เช่น การให้บริการในเรื่องนัดหมาย การรับโทรศัพท์ทันทีที่มีเสียงสัญญาณ การแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการทันที การให้บริการหรือความใ่ว้ใจความสนใจทันทีที่ผู้รับบริการหมายถึง ยินดีต่อการตอบข้อสงสัยในทันที สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เหมาะสมรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ เคารพความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ

การใ่ว้ใจความมั่นใจแก่ผู้บริโค (Assurance)

การสร้างคามมั่นใจใ่ว้แก่ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการบริการ ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และชำนาญงาน การสนองปัญหาของผู้ใช้บริการมีความปลอดภัย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ต่อเอกสาร และปลอดภัยจากการถูกคุกคามด้านจิตใจ เช่น ความคาดหวังถึงความถูกต้องเสร็จสิ้นทุกขั้นตอนของเอกสาร ความวิตกกังวลว่าเอกสารจะผิดพลาด ทุกอย่างจะทำให้ผู้นั้นรู้สึกไม่ปลอดภัย จึงทำให้มีการเสาะแสวงหาการตรวจสอบเอกสาร เพื่อทำให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในเอกสาร

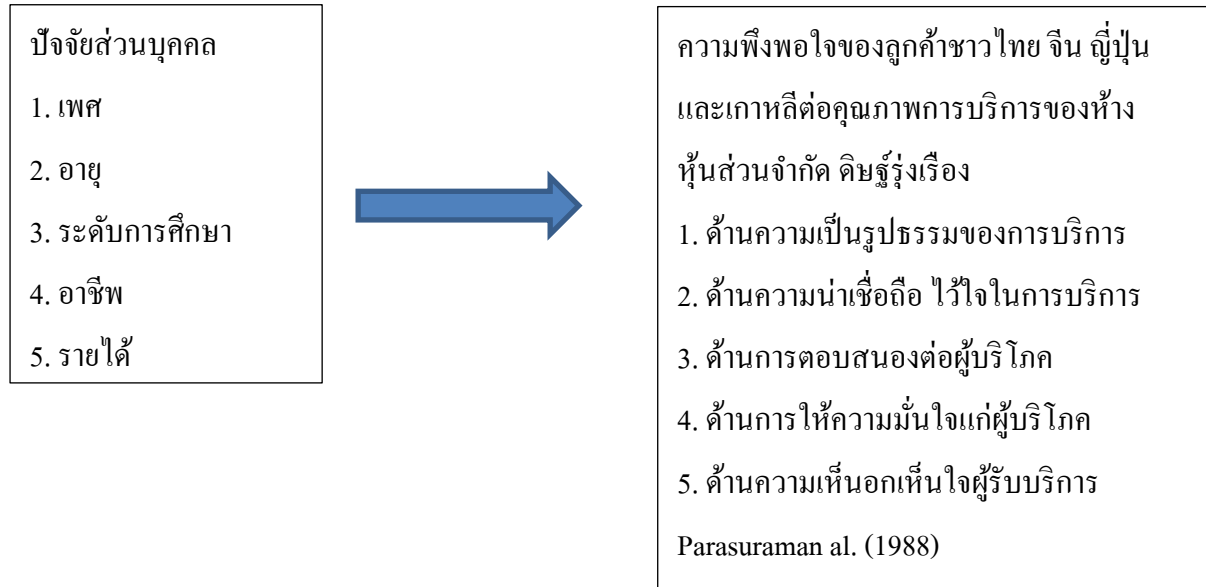
ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใ่ว้ใจการรับฟังปัญหา ความคิดเห็น มีการให้บริการเป็นรายบุคคล มีสัมพันธภาพที่ดีต่อการรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ จดจำผู้รับบริการเป็นประจำ มีอัธยาศัยที่

ดี มีการให้บริการที่ดีในทุกครั้งที่ผู้รับบริการ โทรศัพท์มาเพื่อสอบถาม การเข้าใจความแตกต่างของบุคคล การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่เคยใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์รุ่งเรือง ซึ่งเป็นประชากรที่ทราบจำนวนแน่นอน ประกอบด้วยชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น ผู้ที่เคยใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์รุ่งเรือง ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอนจำนวน 300 คน โดยระบุนกลุ่ม ตัวอย่าง

1. ชาวไทย 75 คน
2. ชาวจีน 75 คน
3. ชาวญี่ปุ่น 75 คน
4. ชาวเกาหลี 75 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามมาดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. ลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) โดยการวิเคราะห์สถิติ ดังนี้
 - 2.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ต่อคุณภาพการบริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์รุ่งเรือง
 - 2.3 ค่า T-test ใช้เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม
 - 2.4 ค่า One-Way ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 3 กลุ่ม
3. สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ในระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวอย่างพบว่าลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 54.33 และเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไปจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7

วัตถุประสงค์การวิจัย 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ต่อคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์รุ่งเรือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งแสดงผลการวิจัย ดังนี้

| ปัจจัยความพึงพอใจ | ปัจจัยส่วนบุคคล | | | | |
|--|-----------------|------|---------------|-------|--------|
| | เพศ | อายุ | ระดับการศึกษา | อาชีพ | รายได้ |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | × | × | ✓ | × | ✓ |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้ใจในการบริการ | × | × | × | × | × |
| 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค | × | ✓ | × | × | × |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริโภค | × | × | × | × | ✓ |
| 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | × | × | × | × | × |

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน (แตกต่าง) , เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน (ไม่แตกต่าง)

เพศ ของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง

ความพึงพอใจของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ ทั้ง 5 ด้าน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง เป็นบริษัทรับแปลเอกสารที่มีประสบการณ์ยาวนานมากกว่า 10 ปี ทั้งเจ้าหน้าที่แปลเอกสาร และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ารวมถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพงานแปลและการส่งงานให้กับลูกค้าตรงตามเวลาที่กำหนด ทำให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง ได้รับความไว้วางใจในการใช้บริการจากลูกค้าต่างๆ จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัสรา อุทธา(2558)ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

อายุ ของลูกค้าชาติ ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง

ความพึงพอใจของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค แต่ไม่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริโภค และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการแตกต่างกัน 1 ด้านคือด้านการตอบสนองต่อ

ผู้บริโภค โดยลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลธรรมดาชาวต่างชาติรวมไปถึงบริษัทเอกชน อายุของลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดดิษฐ์ รุ่งเรือง โดยส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานซึ่งอาจจะคาดหวังการบริการไว้สูงกับคุณภาพของการบริการซึ่งสอดคล้องกับ

วิไลพร เขียกระโทก (2551) พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากสอดคล้องกับงานวิจัยของภรณ์รัตน์วิทยากิตติพงษ์(2551)ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตถนนทบุรีซึ่งพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตถนนทบุรีที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง

ความพึงพอใจของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แต่ไม่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริโภค และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเนื่องจากลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันั้น มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่คล้ายกัน คือ ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จึงมีความต้องการการส่งงานที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ราคาในการแปลเอกสาร และเรื่องการรักษาเอกสารของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีเพราะเอกสารที่ลูกค้านำมาแปลนั้นเป็นเอกสารสำคัญส่วนตัวที่ใช้ทางราชการส่วนมากมักจะเป็นฉบับจริงเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับวิไลพร เขียวกระโทก (2551) พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันทเจริณวงษ์ (2555) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้ บริการธนาคารพาณิชย์ที่ต่างกัน และงานวิจัยของกรรณรัตน์ วิทยาคิตติพงษ์ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตนนทบุรีซึ่งพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตนนทบุรีที่ต่างกัน

อาชีพ ของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง

ความพึงพอใจของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน

ลูกค้าชาวไทยจีนญี่ปุ่นและเกาหลีของห้างหุ้นส่วนจำกัดดิษฐ์รุ่งเรืองที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันทั้ง5ด้านอาชีพของลูกค้าที่มารับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน

บริษัทเอกชน / ลูกจ้าง เมื่อลูกค้าได้รับเอกสารหรืองานแปลในสิ่งที่ต้องการแล้ว จึงทำให้การวัดระดับความพึงพอใจไม่พบความแตกต่าง เนื่องจากมีหลากหลายอาชีพมาใช้บริการ ในการรับแปลเอกสารทุกชนิดในหลากหลายสาขา เช่น แปลเอกสารด้านกฎหมาย แปลเอกสารด้านธุรกิจการค้าทั่วไป รวมไปถึงรับแปลเอกสารเพื่อขอวีซ่า รับแปลเอกสารราชการส่วนบุคคลต่างๆ เช่น สูติบัตร ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ทะเบียนสมรส ใบมรณะ เป็นต้น พร้อมบริการรับรองคำแปลเอกสารกับหน่วยงานราชการต่างๆ เช่น รับรองเอกสารกับกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ (Legalization) รับรองเอกสารกับสถานทูตประเทศต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย (Authentication) มีการบริการส่งเอกสารให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ทั้งใน

ประเทศและต่างประเทศทั่วโลก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จรัสพันธ์(2557) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

รายได้ ของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง

ความพึงพอใจของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง จำแนกตามรายได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริโภค แต่ไม่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 2 ด้านคือด้านความเป็นรูปธรรมของการ

บริการและด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริโภคลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีรายได้สูงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000บาทขึ้นไปเมื่อลูกค้าได้รับการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดดิษฐ์รุ่งเรืองแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการลูกค้าที่มีรายได้สูงย่อมมีความต้องการความพึงพอใจสูงเนื่องจากบริษัทเป็นมีชื่อเสียงที่ดีและมีบุคลากรที่แปลเอกสารจะต้องสำเร็จการศึกษาที่ด้านภาษาโดยตรงมีประสบการณ์หรือผลงานที่เกี่ยวกับภาษาที่ใช้ในการทำงานเจ้าหน้าที่แปลเอกสารมีความรู้ทางด้านการใช้ภาษาที่ดี ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เพราะบริษัทจะไม่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่แปลเอกสารใช้โปรแกรมช่วยแปล หรือ โปรแกรม Google Translate และการส่งงานที่รวดเร็วและมีคุณภาพนโยบายเรื่องราคาในการแปลเอกสารก็มีความสมเหตุสมผลกับเอกสารในแต่ละใบจึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิไลพร เข้มกระโทก (2551) พบว่ารายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณจันท์เจริญวงศ์(2555)ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้แตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อให้ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ในประเด็นสำคัญที่สามารถนำผลการศึกษาไปใช้กำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดดิษฐ์รุ่งเรืองผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1.ความพึงพอใจของลูกค้าชาว ไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ต่อคุณภาพการให้บริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรมีการหากลยุทธ์ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค เพื่อให้การให้บริการสามารถ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและให้บริการอย่างรวดเร็วมาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้ทุกด้านของการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้สูงสุด

2.ควรกำหนดนโยบายด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ เพื่อให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง มีความพร้อมในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าที่มารับบริการ

3.ความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ต่อคุณภาพการให้บริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง ต่อปัจจัยความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงว่าความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทย จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี ต่อคุณภาพการให้บริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิษฐ์ รุ่งเรือง ในปัจจุบันมีความเหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ ในเรื่องการส่งงานที่รวดเร็ว และมีคุณภาพ ราคาในการแปลเอกสาร การเก็บรักษาเอกสารของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่แปลเอกสารมีความรู้ทางด้านการใช้ภาษาที่ดี ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

บรรณานุกรม

- กรรณรัตน์ วิทยาคิตติพงษ์, (2551) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตนนทบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,ม.ป.ท.
- ภัศรา อูทธา, (2558) ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิไลพร เข้มกระโทก, (2551) ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี/ลพบุรี
- รัชวลี วรวุฒิ, (2548) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อุทัยพรรณ สุดใจ, (2545) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Kotler, (2000) Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium). New Jersey: Prentice Hall.