

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ

บริษัท ซีเอช โปรเฟสชันแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด

นายไตรภพ เจริญบุญ 60090120

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีเอช โปรเฟสชันแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 174 คนจาก 7 บริษัทลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างของบริษัทซีเอช โปรเฟสชันแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สัญชาติไทย มีอาชีพพนักงานเอกชนจำนวนมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 15,001-30,000 บาท รูปแบบการให้บริการ จะใช้บริการ กศก.184, กศก.185 และระบบ WMS มากที่สุดเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามและประเมินเป็นความพอใจต่อการให้บริการ ผลที่ได้มีดังต่อไปนี้

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) พบว่า ลูกค้ามีความไม่พอใจเรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการครบครัน เช่น ที่จอดรถเพียงพอ อินเทอร์เน็ต ห้องรับรอง เป็นต้น ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.83

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่าลูกค้ามีความไม่พอใจเรื่องพนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น เมื่อมีเอกสารผิดพลาด สามารถแก้ไขได้ทันที มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.47

ด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) พบว่า ลูกค้ามีความไม่พอใจในเรื่องการมีแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เช่น ขอ กศก.185 ไม่ทันการนำเข้าประเทศเพื่อเริ่มการผลิต ซึ่งมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.70

ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า ลูกค้ามีความไม่พอใจในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งการยิ้มแย้ม และทักทายด้วยความเป็นมิตร ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.67

ด้านการสร้างความมั่นใจ(Assurance) พบว่า ลูกค้ามีความไม่พอใจใน 2 ประเด็นเท่า ๆ กัน คือ เรื่องการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และ มีการวางแผนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.47

คุณภาพการบริการโดยภาพรวมทั้งหมดของบริษัท ซีเอส โปรเฟสชันแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงสูงเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งเมื่อประเมินคุณภาพการบริการ ผลที่ได้คือลูกค้ามีความไม่พอใจ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.47

บทนำ (INTRODUCTION)

บริษัท ซีเอส โปรเฟสชันแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด เป็นบริษัทประกอบธุรกิจเป็นที่ปรึกษาด้านการนำเข้าและส่งออก ได้จดทะเบียนนิติบุคคลตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2561 โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 188/247 ม.1 ต.หนองขาม อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20110 มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจคือ ประกอบธุรกิจบริการรับเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำปัญหาเกี่ยวกับด้านกฎหมายศุลกากร ระเบียบพิธีการศุลกากร กฎหมายบีโอไอ กฎหมายธุรกิจอื่น ๆ รวมทั้งระเบียบและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกสินค้าหรือบริการระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังประกอบกิจการพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการบริหารจัดการคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง ซึ่งบริษัทมีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดตั้งเขตปลอดอากรไปจนถึงการควบคุมการบริหารจัดการการปฏิบัติงานในเขตปลอดอากร และวางระบบ WMS ให้ครอบคลุมการบริหารจัดการคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง ให้กับบริษัทลูกค้า ในปัจจุบันกิจการมีการเติบโตของผลกำไรมากถึง 20% เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และมีลูกค้าที่เป็นบริษัทผู้ประกอบการทั้งรายใหม่ไปจนถึงบริษัทขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าการลงทุนหลายล้านเพิ่มมากขึ้น แต่ด้วยวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ต้องการให้กิจการเติบโตขึ้นมากกว่านี้ และด้วยสภาวะวิกฤตการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด จึงเกิดคำถามว่ากิจการอาจเติบโตมากกว่านี้ก็เป็นได้ ผู้บริหารจึงกำหนดกรอบความต้องการไว้ว่าต้องการให้กิจการเติบโตได้อย่างดีภายใต้ปัจจัยแวดล้อมที่ควบคุมไม่ได้ รวมทั้งการดำเนินธุรกิจที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้ทันตามเหตุการณ์ ผู้จัดทำมองเห็นปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นจึงทำวิจัยไปในทิศทางการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ด้วยเครื่องมือ SERVQUAL นั่นเอง

บททวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

ความพึงพอใจคือ สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของ การแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มี ประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึก ไม่พึงพอใจ

เครื่องมือที่ศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริงโดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติได้แก่ 1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) 2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance) 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัทซีเอส โพรเฟสชั่นแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด เนื่องจากบริษัท ซีเอส โพรเฟสชั่นแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด เป็นบริษัทประกอบธุรกิจเป็นที่ปรึกษาด้านการนำเข้าและส่งออก ให้คำแนะนำปัญหาเกี่ยวกับด้านกฎหมายศุลกากร ระเบียบพิธีการศุลกากร กฎหมายบีโอไอ กฎหมายธุรกิจอื่น ๆ รวมทั้งระเบียบและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกสินค้าหรือบริการระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังประกอบกิจการพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการบริหารจัดการคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง ลูกค้าของบริษัทซีเอสจะเป็นลูกค้าในลักษณะผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจนำเข้าและส่งออกเป็นหลัก ผ่านการตอบแบบสอบถามความคาดหวังและพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยไม่ทราบขนาดประชากร จึงกำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 90 % และความคลาดเคลื่อน 10%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทซีเอช โพรเฟสชั่นแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน

ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ โดยสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ อาชีพ รายได้ รูปแบบการใช้บริการ เป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทซีเอช โพรเฟสชั่นแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เป็นแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวน 23 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้วยเครื่องมือ SERVQUAL

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทซีเอช โพรเฟสชั่นแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาได้แก่ กัปตันภูเบศ อยู่สุข

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.88 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้นำมาเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่บริษัท ซีเอช โพรเฟสชั่นแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด ไปให้บริการในด้านต่างๆ โดยการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้

แจกแบบสอบถามไปจำนวน 174 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 174 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ อาชีพ รายได้ และรูปแบบการให้บริการ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีเอส โปรเฟสชั่นแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. หาผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยหาจาก ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจหลังจากการได้รับบริการลบด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังก่อนการให้บริการ

เกณฑ์การแปลผล

ซึ่งมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน จากสูตรคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ผลลัพธ์ที่ได้ เท่ากับ 0.80 โดยที่คะแนน 4.21-5.00 หมายถึงความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยมาก คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยปานกลาง คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีเอส โปรเฟสชั่นแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 174 คน ที่กระจายไปยังลูกค้าทั้งหมด 7 บริษัท นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการ SERVQUAL โดยมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของบริษัทซีเอส โปรเฟสชั่นแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่า และมีอายุ 20-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สัญชาติไทย มีอาชีพ

พนักงานเอกชนจำนวนมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 15,001-30,000 บาท รูปแบบการใช้บริการ จะใช้บริการ กศก.184, กศก.185 และระบบ WMS มากที่สุด

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท ซีเอส โพรเฟสชันแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) พบว่า ลูกค้ามีความไม่พอใจเรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการครบครัน เช่น ที่จอดรถเพียงพอ อินเทอร์เน็ต ห้องรับรอง เป็นต้น ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.83

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า ลูกค้ามีความไม่พอใจเรื่องพนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น เมื่อมีเอกสารผิดพลาด สามารถแก้ไขได้ทันที มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.47

ด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) พบว่า ลูกค้ามีความไม่พอใจในเรื่องการมีแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เช่น ขอ กศก.185 ไม่ทันการนำของเข้าประเทศเพื่อเริ่มการผลิต ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.70

ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า ลูกค้ามีความไม่พอใจในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งการยิ้มแย้ม และทักทายด้วยความเป็นมิตร ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.67

ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance) พบว่า ลูกค้ามีความไม่พอใจใน 2 ประเด็นเท่า ๆ กัน คือ เรื่องการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และ มีการวางแผนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดเท่ากับ -0.47

คุณภาพการบริการโดยภาพรวมทั้งหมดของบริษัท ซีเอส โพรเฟสชันแนล คอนซัลแทนท์ จำกัด ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงสูงเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งเมื่อประเมินคุณภาพการบริการ ผลที่ได้คือลูกค้ามีความไม่พอใจ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.47