



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โซภาการบัญชีและกฎหมาย จำกัด
Customers' Satisfaction Toward Services Quality of Sopha Accounting
and Law Company Limited

นภาพรณ คำคง¹

ภูษิตย์ วงษ์เล็ก²

Email : sofar.indy@gmail.com

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

Email: pusit@southeast.ac.th

²อาจารย์ประจำประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โซภาการบัญชีและกฎหมาย จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท โซภาการบัญชีและกฎหมาย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนองค์การ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัท โซภาการบัญชีและกฎหมาย จำกัด จากกลุ่มบริษัทที่ใช้บริการทั้งหมด 132 บริษัท จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการมีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โซภาการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจกับลูกค้า รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองลูกค้า 2) ผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนองค์การต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โซภาการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ, คุณภาพบริการ.



Abstract

This research aimed 1) to study the customers' satisfaction toward services quality of Sopha Accounting and Law Company Limited and 2) to compare the customers' satisfaction toward services quality of Sopha Accounting and Law Company Limited that were categorized by the organization factors. The sample group consisted of 132 the representatives of companies that were used the service with Sopha Accounting and Law Company Limited. The instrument of this study was a questionnaire; it valued the content validity (index of item-objective congruence: IOC) between 0.67-1.00 and the overall reliability of 0.96. The statistics which used in the data analysis were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis testing analyzed by One-way ANOVA at the statistical significance level of 0.05. The research results found that: 1) the representatives of companies that were used the service satisfied the services quality of Sopha Accounting and Law Company Limited at a high level in the overall. The highest satisfaction was the assurance; the subordinate satisfactions were the tangibles, the empathy, the reliability and the responsiveness, respectively. 2) the representatives of companies that were used the service who were different organization factors, they satisfied the services quality of Sopha Accounting and Law Company Limited that were not different in overall at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Satisfaction, Customer, Service Quality.

บทนำ

ในปัจจุบันการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคเป็นไปอย่างสลับซับซ้อนมากขึ้น มีการแสวงหาข้อมูลความรู้ในการตัดสินใจซื้อ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเอง และได้รับความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการต่างๆ ผู้ประกอบการธุรกิจจึงหันมาให้ความสนใจกับการแข่งขันกันในการบริการลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยใช้กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นและพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด นราธิป แนวคาศิ, กฤษณ์ ทัพจุฬา, และดวงใจ อังโทะ. (2562 : 203 - 214) ในส่วนของธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับการทำบัญชี การตรวจสอบบัญชี และการให้คำปรึกษาด้านภาษีซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกรายการธุรกรรมทางการค้าที่เกิดจากธุรกิจหรืออื่นๆ การจัดเตรียมหรือการตรวจสอบบัญชีการเงิน การตรวจสอบบัญชีและการรับรองความถูกต้องการจัดเตรียมการขอคืนภาษีเงินได้ส่วนบุคคล



และนิติบุคคล และกิจกรรมการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและตัดสินใจกลับมาใช้บริการใหม่

บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด เป็นธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับการบัญชีและการภาษีอากร รวมไปถึงให้บริการด้านจดทะเบียนบริษัท โดยมีที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้บริหารของบริษัทมีนโยบายให้พนักงานทุกคนให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและตัดสินใจกลับมาใช้บริการต่อไป แต่จากการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการกับประสบปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้าในเรื่องการแจ้งข้อมูลกลับไปยังลูกค้ามีความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้า รวมไปถึงการทำงานล่าช้าของพนักงานที่ไม่เป็นไปตามกำหนดในสัญญา มีการเลื่อนกำหนดส่งงานทำให้ลูกค้าที่ต้องการใช้ข้อมูลลงการเงินไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ทันต่อความต้องการ และปัญหาการคำถามของพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ไม่ชัดเจนให้กับลูกค้าบางบริษัทที่ยังไม่เข้าใจถึงวิธีการคำนวณภาษีนิติบุคคล เอกสารประกอบการคำนวณและการยื่นเสียภาษีนิติบุคคล รวมถึงขั้นตอนการยื่นเสียภาษีนิติบุคคล ทำให้ลูกค้าเกิดความสับสน และตัดสินใจไปใช้บริการกับสำนักงานบัญชีอื่นในจังหวัดชลบุรี และจากข้อมูลการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลของธุรกิจประเภทกิจกรรมเกี่ยวกับบัญชีการทำบัญชีการตรวจสอบบัญชี และการให้คำปรึกษาด้านภาษี (รหัสประเภทธุรกิจ : 69200) ในจังหวัดชลบุรี กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และยังคงดำเนินการอยู่ (ราย) ปี พ.ศ. 2564 มีจำนวนทั้งสิ้น 385 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2564 : 1) ซึ่งจากข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่าลูกค้าที่มาใช้บริการกับบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด มีโอกาสในการเลือกใช้บริการกับสำนักงานบัญชีอื่นๆ ได้ หากไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนองค์การ



ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (อ้างใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย. 2559 : 12 – 14) ประชากร ได้แก่ ผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด จากกลุ่มบริษัทที่ใช้บริการทั้งหมด 200 บริษัท จำนวน 200 คน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2564 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนองค์การต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัดแตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (อ้างใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย. 2559 : 12 – 14) โดย Ziethaml, Parasuraman & Berry กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด จากกลุ่มบริษัทที่ใช้บริการทั้งหมด 200 บริษัท จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด จากกลุ่มบริษัทที่ใช้บริการทั้งหมด 132 บริษัท จำนวน 132 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน ± 5 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2559 : 147, 156 - 159)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของ บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ



3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากข้อคำถามทั้งหมดตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2559 : 199 – 203)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 2 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ 5) ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ส่วนมากมีขนาดของกิจการเป็นกิจการขนาดเล็ก ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจระหว่าง 5 – 10 ปี และมีสถานที่ตั้งของกิจการในจังหวัดชลบุรี

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจกับลูกค้า ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.42$) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X} = 4.41$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านการ



ตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ดังแสดงตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด	n = 132		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.42	0.55	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.40	0.55	มาก
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.35	0.56	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจกับลูกค้า	4.43	0.53	มาก
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.41	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	0.50	มาก

3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนองค์การ พบว่า ผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ที่มีขนาดของกิจการ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ และสถานที่ตั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนองค์การ

ปัจจัยส่วนองค์การ	สถิติ	p - value	ผลการทดสอบ
ขนาดของกิจการ	F = 1.01	0.37	ไม่แตกต่างกัน
ประเภทธุรกิจ	F = 1.10	0.34	ไม่แตกต่างกัน
ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ	F = 0.63	0.65	ไม่แตกต่างกัน
สถานที่ตั้ง	F = 1.26	0.29	ไม่แตกต่างกัน

* $p \leq 0.05$



อภิปรายผลการวิจัย

1. อภิปรายผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมายจำกัด

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด มีพนักงานที่มีความสุภาพเรียบร้อย มีความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี และมีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่กำหนด พนักงานสามารถส่งข้อมูลที่เป็นไปตามข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติและปราศจากความเสียหายให้กับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดย Lewis and Booms (อ้างใน หนาธิป ครรชิต. 2559 : 6) ได้ให้นิยาม คุณภาพการบริการ ว่าเป็นตัวชี้วัดระดับการบริการที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่าสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ตรงตามความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับสมิต สัจฉกร (2542 : 14 - 15) ที่กล่าวว่า บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและ หน่วยงานที่ให้บริการ เช่น มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นต้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนราธิป แนวชาติ, กฤษณ์ ทักษุพา และ ดวงใจ อังเก๊ะ (2562 : 203 – 214) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่ากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้แทนของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ที่มีขนาดของกิจการ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ และสถานที่ตั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด มีนโยบายในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 3S 1P ดังนี้ S1 คือ Smile (รอยยิ้ม) หมายถึง พนักงานเมื่อให้บริการกับลูกค้าจะต้องมีรอยยิ้ม เพื่อแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ S2 คือ Service (บริการ) หมายถึง พนักงานจะต้องมีใจรักการบริการ ยินดีที่พร้อมจะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ S3 คือ Smart (บุคลิกภาพ) หมายถึง ไม่เพียงแต่รอยยิ้ม หรือการบริการที่ดีแล้วจะต้องมีบุคลิกภาพต้องดูดีน่าเชื่อถือ และ 1P คือ Professional (มืออาชีพ) หมายถึง การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานถูกหลักการ ซึ่งใน Professional นี้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการที่ดี (Organization) 2) การบริหารเวลา (Time Management) 3) ความซื่อสัตย์ (Honesty) 4) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) และ 5) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) จึงทำให้ความพึงพอใจ



ของผู้แทนบริษัทที่ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่เกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจ โดย Millet (อ้างในชนากานต์ ทองศักดิ์. 2562 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยมีการพิจารณา 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการโดยทุกคนจะได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการที่จะส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการให้ทันเวลาที่ได้มีการสัญญาไว้ หากไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดจะเกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีความพร้อม ทั้งบุคคลกร สถานที่ในการให้บริการที่มีความเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ควรที่จะคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ควรนึกถึงประโยชน์ต่อสาธารณะ และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้งาน

1. ด้านการตอบสนองลูกค้า บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ควรให้พนักงานของบริษัทฯ แก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ทันเวลา และส่งมอบงานให้กับผู้ใช้บริการได้รวดเร็วตามเวลาที่กำหนด
2. ด้านความน่าเชื่อถือ บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ควรให้พนักงานของบริษัทฯ ให้บริการกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอโดยไม่มีข้อผิดพลาด
3. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า บริษัท โสภการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ควรให้พนักงานของบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและรับฟังปัญหาและเข้าใจปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการและเกิดความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). นิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่ตามพื้นที่. (ออนไลน์). ค้นหได้จาก

<https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview/69200#>.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

- ชนากานต์ ทองศักดิ์. (2562). อิทธิพลของคุณภาพพระบพ คุณภาพข้อมูล คุณภาพบริการ ความยุติธรรมของ
ราคาและการส่งเสริม การตลาดของแอฟส่งอาหารต่อความพึงพอใจและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของ
ผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนาธิป ครรชิต. (2559). คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นราธิป แนวชาติ, กฤษณ์ ทัพจุฬา, และดวงใจ อังโก๊ะ. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัดสาขาบางแคพลาซ่ากรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 6(2), 203 – 214.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. 2561. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน
กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรรณี ลีกิจวัฒน์. (2559). วิธีการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: มินเซอร์วิส ซัพพลาย.
- สมิต สัมณกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.