

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า
บริษัท เบรินเทิน สแกน จำกัด

FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH THE SERVICE OF FINDING SUITABLE CAREERS
THROUGH FINGERPRINT SCANNING OF CUSTOMERS OF
BRAINTEN SCAN COMPANY LIMITED

กชมล รัตนพรพรหม

KOTCHAMOL RATTANAPORNPROM

กรรมการผู้จัดการ, บริษัท เบรินเทิน สแกน จำกัด

Managing Director, Brainten scan Company Limited

@gmail.com

Received:

Revised:

Accepted:

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้าบริษัท เบรินเทิน สแกน จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เข้ารับบริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือ บริษัท เบรินเทิน สแกน จำกัด สำนักงานกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีค่าเท่ากับ 0.953 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเท่ากับ 0.946 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบรินเทิน สแกน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ความพึงพอใจ การบริการ

Abstract

This study aims to examine the factors influencing satisfaction with these services. The population studied comprised 400 individuals who used the career search services via fingerprint scanning at the Bangkok office of Brainten Scan Co., Ltd. Data collection was conducted using a questionnaire. The reliability of the service marketing mix factors was 0.953, and the reliability of customer satisfaction was 0.946. The statistical

methods used for analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and Pearson correlation coefficient testing.

The results of the study indicate that the service marketing mix factors overall and by individual aspect, including product, price, distribution channel, marketing promotion, personnel, physical characteristics, and process, significantly influenced customer satisfaction with the career search services through fingerprint scanning provided by Brainten Scan Co., Ltd. at the 0.01 statistical significance level.

Keyword: Service Marketing Mix Factors, Customer Satisfaction, Services

บทนำ

สิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ก็คือ “อาชีพ” ทุกคนต้องทำงานเลี้ยงชีพตน ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และด้านอื่น ๆ อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และวิทยาการ ทำให้มีอาชีพเกิดขึ้นมากมาย อาชีพแต่ละอาชีพจะเหมาะสมกับบุคคลหนึ่ง แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับอีกบุคคลหนึ่ง ทั้งนี้ก็เนื่องจาก บุคคลมีความแตกต่างกันในหลายด้าน เช่น บุคลิกภาพ ค่านิยม ความสามารถ ความถนัด ถ้าบุคคลใดตัดสินใจเลือกอาชีพได้เหมาะสมกับตนเองย่อมมีความสุขในการทำงาน และมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอย่างมาก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลใดเลือกประกอบอาชีพไม่เหมาะสมกับตนเอง จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่มีความสุข และมีโอกาสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพได้ยาก นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติอีกด้วย (จිරนนท์ ไวยศรีแสง, 2552)

ผู้ที่ตัดสินใจเลือกอาชีพ ควรรู้จักตัวเองให้ดีเสียก่อน โดยเฉพาะในด้านอุปนิสัย ความสามารถ ความสนใจ บุคลิกภาพ ทัศนคติที่เกี่ยวกับอาชีพนั้น ควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพต่าง ๆ ลักษณะของงานอาชีพ สถานที่ที่จะศึกษาอาชีพนั้น ๆ ความก้าวหน้า และความมั่นคงของงาน ตลอดจนความต้องการของตลาดแรงงาน และพิจารณาว่า อาชีพที่จะเลือกนั้น เหมาะสมกับความรู้ และความสามารถที่ตัวมีอยู่หรือไม่ (ประวิทย์ อุดมโชติ, 2563) การตัดสินใจเลือกอาชีพ จึงเป็นเรื่องสำคัญต่อชีวิตคนเรามาก การเลือกอาชีพควรพิจารณาให้รอบคอบทั้งตัวเอง และทั้งงานอาชีพว่า เหมาะสมกันเพียงใด ถ้าตัดสินใจเลือกอาชีพอย่างรีบร้อนไม่รอบคอบ อาจต้องทำงานที่ไม่ตรงกับอุปนิสัย ซึ่งเป็นผลให้ทำงานนั้นไม่ดีเท่าที่ควร ไม่มีความสุขใจก้าวหน้า ก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อการทำงานนั้น ๆ เป็นเหตุให้อยากเปลี่ยนงาน และอาจเป็นผู้ว่างงานในที่สุด ซึ่งจะเป็นผลเสียหายต่อตนเองต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศชาติอย่างมาก ทั้งนี้ เนื่องจาก หากมนุษย์เลือกประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง จะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และยังมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (พรพิมล ชราศักดิ์, 2561)

ความเป็นเลิศของคุณอยู่ในตัวคุณเอง ซึ่งคุณสามารถจะหาได้จากความสามารถที่คุณเคยแสดงออก คำชมเชยที่คุณเคยได้รับ ความคิดอ่านความสนใจ ความมุ่งมั่นที่เป็นลักษณะเฉพาะของคุณ เป็นเอกลักษณ์ของคุณ หลักที่คุณควรใช้วิเคราะห์ตนเองคือ ตรวจสอบความสามารถ และความชำนาญของคุณโดยแบ่งออกเป็น ความสามารถตามปกติ ความสามารถดีเด่น ความสนใจของคุณ นิสัยของคุณ และผลงานของคุณ (ประวิทย์ อุดมโชติ, 2563) ดังนั้น การค้นหาและพัฒนาศักยภาพเฉพาะบุคคลกลายเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความสำเร็จ ในการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับทักษะและพรสวรรค์ของแต่ละคน ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด นำเสนอบริการวิเคราะห์หลายนิ้วมือที่ทันสมัยและแม่นยำ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการค้นพบอาชีพที่เหมาะสมและตรงกับความสามารถของตนเอง เรามุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าทุกท่าน ด้วยการให้คำแนะนำและข้อมูลที่โปร่งใสอันจะนำไปสู่การตัดสินใจที่มั่นคงและมีความหมายในการเลือกเส้นทางอาชีพ การให้บริการวิเคราะห์หลายนิ้วมือ จะเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับผู้ใช้บริการ ผ่านการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการแนะนำที่ตรงจุด ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่า การเข้าใจตนเองอย่างลึกซึ้งเป็นก้าวแรกของการพัฒนา การเลือกเส้นทางชีวิตที่เหมาะสม พร้อมทั้งช่วย

เสริมสร้างความมั่นใจ และความสุขในชีวิตการทำงานของคน การค้นหาและพัฒนาศักยภาพที่ซ่อนอยู่ในตัวคุณไปกับบริษัทเพื่อ การตัดสินใจที่ชาญฉลาด และการเลือกเส้นทางอาชีพที่สมบูรณ์แบบที่สุด เพราะความพึงพอใจของคุณ คือ เป้าหมายสูงสุดของเรา

ความพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่สามารถที่จะแสดงออกมาให้บุคคลอื่นเห็นได้อย่าง ชัดเจน แต่บุคคลภายนอกสามารถรับรู้ และสัมผัสได้จากการสังเกต หรือการสอบถาม เพื่อให้ได้รับรู้ถึงความพึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ ได้ ซึ่งคำตอบหรือผลที่ได้นั้น อาจตรงหรือไม่ตรงตามสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของผู้ถูกประเมินก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ใน ขณะนั้น การวัดความพึงพอใจจึงถือว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถรับรู้ถึงสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของผู้ถูกประเมินให้แสดงออกมา ว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับหรือสิ่งกระตุ้นมากน้อยเพียงใด (อทิตตยา ผลเพิ่ม, 2564) และพิลเม เมชส์วีสต์ (2549, อ้างถึงใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2563, หน้า 8) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์บริการที่มีคุณภาพและระดับ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจ ต่อผู้รับบริการ 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการ เทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปด้วยความเต็มใจ 3) สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอ และคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ 4) การส่งเสริม แนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และ ภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยในการตัดสินใจในการมาใช้บริการต่อไป 5) ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่า มีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ทั้งการแสดงพฤติกรรมในการให้บริการ และนำเสนอบริการ การเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร สถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่ง พื้นที่ให้สอยให้เหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และ 7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิด ความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะ เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยในฐานะกรรมการผู้จัดการ บริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรอิสระ โดยนำแนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Kotler (2012 อ้างถึงในวีระวัลย์ ลาก ธนวรกุลชัย, 2564, หน้า 16) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริม การตลาด (Promotion) บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้ สอดคล้องกับการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการบริการ และตัวแปรตาม ผู้วิจัยนำแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานของความพึง พอใจ 6 ประเภทที่สามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการ ของ Aday and Andersen (1978, อ้างถึงในกมลชนก จันทรส, 2564, หน้า 4 - 5) ประกอบด้วย ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการ (Convenience) การประสานงานของการบริการ (Co - ordination) ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) อธิปไตยและ ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) คุณภาพการบริการ (Quality of Care) และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output- off - pocket cost) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงบริการของบริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด ในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลที่ดี และให้บริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด เป็นหนึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลลายนิ้วมือของไทยต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้าบริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. การวิจัยในครั้งนี้จะช่วยให้บริษัทฯ เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาบริการการค้นหาอาชีพให้ตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เมื่อบริษัทสามารถปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้แล้ว จะช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีความภักดีต่อบริการของบริษัท และอาจแนะนำบริการให้กับผู้อื่นต่อไป

2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะช่วยให้บริษัท ผู้ประกอบการในสายอาชีพเดียวกันนี้ สามารถวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้สามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้ตรงตามความต้องการและเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่ ๆ และการเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า จะช่วยให้สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี และประทับใจมากขึ้น เมื่อสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ และได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นคงให้กับองค์กรในระยะยาว

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กรรณิการ์ รุจิวิโรชิตี (2563, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยม และประสบการณ์ของบุคคล

อเดย์ แอนด์ แอลเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978, อ้างถึงในกมลชนก จันทรส, 2564, หน้า 4 - 5) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความรู้สึกของผู้ที่ให้บริการได้รับการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่า ได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจทั้ง 6 ประเภท นั้นคือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งแยกออกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs) และความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co - ordination) ซึ่งแบ่งแยกออกเป็น การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ และได้มีการติดตามผลงาน (Follow - up)

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information)

4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output- off - pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

Kotler (2012 อ้างถึงใน วิระวัลย์ ลาภธนวรกุลชัย, 2564, หน้า 16) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมทางการตลาดจะเพียงแค่ 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) และการส่งเสริม

การตลาด (Promotion) ต่อมา มีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจ ทางด้านการบริการ ดังนั้น จึงรวมเรียกได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps

เพ็ชรน้ำผึ้ง แสนแสนยา (2562) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด คือ เครื่องมือทางการตลาดที่เป็นตัวช่วยให้ธุรกิจดำเนินกิจกรรมทางการตลาด บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของบริษัท และเป็นสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าของบริษัท ซึ่งบริษัทนำเครื่องมือเหล่านี้มาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้ง 7 ประการ ประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที้องครั้นนั้น ๆ ผลิตภัณฑ์หรือบริการนำเสนอต่อผู้บริโภคให้เกิดความสนใจ เมื่อผู้บริโภคได้ครอบครองสินค้าหรือได้รับบริการแล้ว เกิดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้น มาจากสิ่งที้องได้ หรือจับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา (Price) การกำหนดของมูลค่าราคาสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ต้นทุน กระบวนการผลิต เป็นต้น การกำหนดราคาจึงเป็นเรื่องสำคัญ ถ้ามูลค่าสินค้า หรือบริการนั้น ๆ ทีผู้บริโภคต้องจ่ายเพื่อให้ได้มา ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบในเรื่องของราคา กับคุณค่าของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคจะยอมจ่ายเมื่อเห็นว่า คุณค่ากับราคามีความไม่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ช่องทางการนำเสนอขายสินค้าและบริการ ทำเลทีตั้ง การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อผ่านทางเทคโนโลยีสื่อสารต่างๆ ได้ เช่น เว็บไซต์ รวมไปถึงช่องทางกิจกรรมการจัดส่ง หรือการรับบริการทีสะดวกและรวดเร็ว

4. ด้านการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารทางตรงหรือทางอ้อมระหว่างผู้บริโภคกับองค์กรเพื่อดึงดูดผู้บริโภค สร้างทัศนคติ และพฤติกรรมกรซื้อ โดยการบอกต่อชักชวน แนะนำ หรือการมีชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งจะสร้างภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

5. ด้านบุคลากร (People) บุคลากรในองค์กรหรือพนักงานให้บริการเหล่านี้ ถือเป็นบุคคลสำคัญทีจะทำให้องค์กรขับเคลื่อน เติบโต ผลลัพธ์ทีได้จะขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าทีของพนักงานในองค์กร สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ การมีสัมพันธ์ทีดีระหว่างพนักงานในองค์กรกับผู้บริโภคเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการสร้างคุณภาพโดยรวมตั้งแต่การเริ่มให้บริการจนจบการบริการ เช่น พนักงานทักทายยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายทีดีของพนักงาน การดูแลใส่ใจผู้บริโภค การให้บริการทีสะดวกรวดเร็ว หรือการบริการอื่น ๆ จนจบการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค

7. ด้านกระบวนการ (Process) จำเป็นต้องมีการออกแบบและวางแผนในการให้บริการ ซึ่งเป็นการวางแผนทางด้านกระบวนการทำงานในองค์กร หรือระบบงานในการให้บริการแก่ผู้บริโภค ลดขั้นตอนทีไม่จำเป็น ลดการเกิดอุปสรรคในการทำงาน

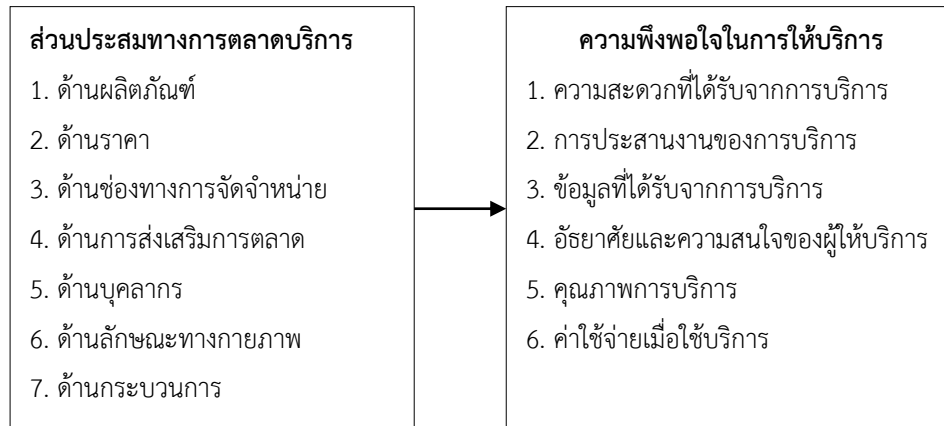
กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยทีส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพทีเหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้ บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัดนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรต้น ผู้วิจัยนำแนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Kotler (2012 อ้างถึงใน วิระวัลย์ ลากธนวรกุลชัย, 2564, หน้า 16) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการบริการ และ

2. ตัวแปรตาม ผู้วิจัยนำแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานของความพึงพอใจ 6 ประเภททีสามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกทีผู้ใช้บริการได้รับจากบริการ ของ Aday and Andersen (1978, อ้างถึงในมกลชนก จันทรส, 2564,

หน้า 4 - 5) ประกอบด้วย ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) การประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) อธิษาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) คุณภาพการบริการ (Quality of Care) และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output- off – pocket cost)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้าบริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือ บริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด สำนักงานกรุงเทพมหานคร เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2567 จนครบจำนวน 400 คน ในเดือนเมษายน 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีจากนักวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด ในช่วงเดือนธันวาคม 2567 จำนวน 30 คน คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบัก โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่า ยอมรับได้ จากการทดสอบ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีค่าเท่ากับ 0.953 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเท่ากับ 0.946 และแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.971

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม 2567 จนครบจำนวน 400 คน ในเดือนเมษายน 2567 โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Forms ตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลด้วยตนเองตั้งแต่เดือนมกราคม 2567 จนครบจำนวน 400 คน ในเดือนเมษายน 2567 จึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงรหัส และถ่ายถอดรหัสแบบสอบถามลงในแบบฟอร์มลงรหัส (Coding Form) เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และหลังจากนั้นจึงนำผลที่ได้มาอภิปรายผลการศึกษา

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามหลัก ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ

3.1 สถิติพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 สถิติเชิงอนุมาน การทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด โดยสถิติที่ใช้ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานหลัก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) (Sig. = 0.000) ด้านการประสานงานของการบริการ (Co – ordination) (Sig. = 0.000) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) (Sig. = 0.000) ด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) (Sig. = 0.000) ด้านคุณภาพการบริการ (Quality of Care) (Sig. = 0.000) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output- off – pocket cost) (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 1 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด						
	Convenience	ordination	Information	Courtesy	Quality	cost	รวม
1. ผลิตภัณฑ์	0.000	0.000	0.000	0.068	0.000	0.000	0.000
2. ราคา	0.000	0.318	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
3. จำหน่าย	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.033	0.000
4. การตลาด	0.000	0.056	0.000	0.149	0.000	0.000	0.000
5. บุคลากร	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
6. กายภาพ	0.000	0.000	0.583	0.000	0.000	0.000	0.000
7. กระบวนการ	0.000	0.854	0.000	0.029	0.000	0.000	0.000
ภาพรวม	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

สมมติฐานย่อย 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) (Sig. = 0.000) ด้านการประสานงานของการบริการ (Co – ordination) (Sig. = 0.000) ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก

= 0.000) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off – pocket cost) (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) (Sig. = 0.029) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้าบริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อภิปรายได้ว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจกับความเหมาะสมของราคาค่าบริการที่สัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการ โดยการแสดงค่าใช้จ่ายบริการไว้อย่างชัดเจน ทำให้ลูกค้ามั่นใจและรับทราบค่าใช้จ่ายที่แน่นอน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ข้อมูลและการบริการที่ถูกต้องครบถ้วน ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความโปร่งใสในการให้บริการ ความทันสมัยของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการสนับสนุนการให้บริการเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญ พนักงานที่มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย มีอรรถาธิบายดี มีความรู้ ความสามารถ และมีท่าทางที่เป็นกันเอง ช่วยสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจในการให้บริการ ทำให้ที่ตั้งและที่จอดรถที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้บริโภค รวมถึงการมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ สร้างความสะดวกสบายและความพึงพอใจในการมาใช้บริการ การได้รับข้อมูลการให้บริการและข้อมูลเกี่ยวกับผลของการสแกนลายนิ้วมือที่เพียงพอและครบถ้วน ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และสามารถเข้าใจผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างชัดเจน ความสะดวกสบายที่ลูกค้าได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นเวลารอคอยหรือการจัดการสถานที่ให้บริการที่ดี เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ โดยรวมแล้ว ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากบริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด ซึ่งความพึงพอใจนี้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของอชฌาวดี โฆษิตานนท์ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ของประชากรในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับการศึกษาของกิตติยา มาท่ามา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับการศึกษาของนิสรา กิตติวงษ์กำจร (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์ : กรณีศึกษา เว็บไซต์ลาซาด้า พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ลาซาด้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อภิปรายได้ว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในความทันสมัยของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยให้การสแกนลายนิ้วมือและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ในการเลือกอาชีพที่เหมาะสม การบริการของบริษัทฯ ที่มีมาตรฐาน ผ่านการรับรองช่วยสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค การที่บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ถึงความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของการให้บริการ ซึ่งมีผลให้ลูกค้ามั่นใจและไว้วางใจในการใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ผู้รับบริการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการที่มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ การที่บริษัทมีชื่อเสียงที่ดี ทำให้ลูกค้ามั่นใจในความสามารถและคุณภาพของการให้บริการ โดยสรุป ความทันสมัยของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ การบริการที่มีมาตรฐานและได้รับการรับรองคุณภาพ และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ เป็นปัจจัยหลักที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการใช้บริการค้นหาอาชีพที่

เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของบริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด ซึ่งความพึงพอใจเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดของสิวลุทธิ พงศกรรังศิลป์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีความแตกต่างกัน ระหว่างคุณภาพการบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเป็นทัศนคติแบบนามธรรม เพราะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ จะสังเกตได้โดยการแสดงออก สามารถวัดความคิดเห็นของผู้รับบริการเหล่านั้นได้จากการแสดงความคิดเห็นจะตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพื่อนั้นได้ ซึ่งนักการตลาดต้องพยายามเพิ่มคุณภาพการบริการที่รับรู้ได้ให้มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า หากคุณภาพการบริการที่รับรู้ได้หรือเป้าหมายเหนือความคาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า แต่ถ้าความคาดหวังของลูกค้าเหนือกว่า อาจจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและสามารถเลิกซื้อสินค้านั้นทันที สอดคล้องกับการศึกษาของชุตินันท์ เชาว์เจริญ (2559) ญัฐฐา เสวกวิหารี (2560) ภณชิตลา กิจจรัส (2560) ชนิดา เสถียรโชค (2560) ทยากร นนทเภท (2561) เพ็ชรน้ำผึ้ง แสนแสนยา (2562) และนิสรากิตติวงศ์กำจร (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา (Price) กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อภิปรายได้ว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการที่เหมาะสมต่อราคาค่าบริการ โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการได้รับบริการที่มีคุณภาพคุ้มค่างับราคาที่จ่ายไป การที่บริการมีคุณภาพสูงและสอดคล้องกับราคาที่จ่ายเป็นสิ่งที่มีผู้บริโภคคาดหวังและให้ความสำคัญ ในการบริการนอกสถานที่โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเป็นอีกปัจจัยที่ผู้บริโภคชื่นชอบ ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายในการได้รับบริการ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจในการใช้บริการ ความสะดวกที่เพิ่มขึ้นนี้ทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่างับการเลือกใช้บริการของบริษัท นอกจากนี้ ราคาค่าบริการที่ถูกเมื่อเทียบกับที่อื่นก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ การที่ผู้ประกอบการสามารถเสนอราคาที่เหมาะสมได้และคุ้มค่าง ทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่า ได้รับบริการที่ดีในราคาที่เหมาะสม การที่บริการมีคุณภาพสูงและมีราคาที่คุ้มค่างเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างราคาค่าบริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของบริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการที่เหมาะสมต่อราคาค่าบริการ ความสะดวกสบายในการได้รับบริการนอกสถานที่โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และราคาค่าบริการที่คุ้มค่างเมื่อเทียบกับที่อื่น ซึ่งทั้งหมดนี้ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา รัตนสมโชค (2558) วีรภัทร ฐูปพนม (2558) ชุตินันท์ เชาว์เจริญ (2559) ภณชิตลา กิจจรัส (2560) ญัฐฐา เสวกวิหารี (2560) ชนิดา เสถียรโชค (2560) กัญญาภัทร เล่าห์กมล (2563) และนิสรากิตติวงศ์กำจร (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบรินเท็น สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อภิปรายได้ว่า การมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับการบริการที่รวดเร็ว เมื่อมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการจึงมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจกับการบริการที่ไม่ต้องรอคอยนาน วันและเวลาทำการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริโภคเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญ การที่บริษัทฯ มีวันและเวลาทำการที่ยืดหยุ่นและตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความสะดวกและเวลาที่ต้องการ ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ ความสะดวกในการเดินทางยังบริษัทฯ ได้หลากหลายช่องทางเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภค การที่บริษัทฯ ตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางได้หลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวหรือการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ ช่วยเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการได้

ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น โดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการจัดจำหน่ายและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของบริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด แสดงให้เห็นว่า การมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ วันและเวลาทำการที่ยืดหยุ่น และความสะดวกในการเดินทางยังบริษัทฯ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา รัตนสมโชค (2558) วีรภัทร ฐูปพนม (2558) ชุตติมณฑ์ เข้าเจริญ (2559) ณัฐฐา เสวกวิหารี (2560) และทยากร นนทเกท (2561) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อภิปรายได้ว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาดที่บริษัทฯ ดำเนินการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล และการบริการที่ถูกต้องครบถ้วน การที่บริษัทฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ช่วยให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลบริการได้อย่างชัดเจน และมั่นใจในการใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค การโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์และแอปพลิเคชันต่าง ๆ การใช้สื่อออนไลน์ในการโฆษณาเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูง ช่วยให้ข้อมูลบริการสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ดี ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลบริการได้สะดวกและรวดเร็ว เพิ่มความสะดวกในการติดต่อและเข้าถึงบริการ กิจกรรมส่งเสริมการตลาด การที่บริษัทฯ มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น การมอบส่วนลดหรือของแถม ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการใช้บริการ ผู้บริโภครู้สึกว่าได้ได้รับความคุ้มค่าและความเอาใจใส่จากบริษัทฯ ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ และสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้า การมอบสิทธิพิเศษ เช่น ส่วนลด หรือโปรโมชั่นพิเศษต่าง ๆ ช่วยสร้างความรู้สึกที่ผู้บริโภคได้รับการดูแลเป็นพิเศษ และเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมการตลาดและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของบริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด แสดงให้เห็นว่า การเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง การใช้สื่อออนไลน์ในการโฆษณา การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด และการมอบสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของอะคร้าว ภัทรารมณ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การโฆษณา และประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เมื่อผู้เข้ารับบริการได้รับรู้ด้านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา รัตนสมโชค (2558) วีรภัทร ฐูปพนม (2558) ชุตติมณฑ์ เข้าเจริญ (2559) และนิสรา กิตติวงษ์กำจร (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากร (People) กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อภิปรายได้ว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในเรื่อง พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยดี ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการที่พนักงานมีมารยาทและมีอัธยาศัยดี การบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรสามารถสร้างความประทับใจและเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มาก การที่พนักงานมีท่าทางที่เป็นกันเองและยิ้มแย้มตลอดการบริการช่วยสร้างบรรยากาศที่ดี และเพิ่มความไว้วางใจจากลูกค้า พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย การแต่งกายของพนักงานเป็นสิ่งที่มีความพึงพอใจของผู้บริโภค การที่พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในความเป็นมืออาชีพ และเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการ การแต่งกายที่ดีของพนักงานช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ การที่พนักงานแสดงความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการเป็นข้อที่สำคัญเช่นกัน ลูกค้ารู้สึกที่ตนเองได้รับการดูแลและเอาใจใส่อย่างดี การที่พนักงานแสดงความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และเพิ่มความพึง

พอใจในการใช้บริการ โดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของบริษัท เบนรันทัน สแกน จำกัด แสดงให้เห็นว่า ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การแต่งกายที่ดี และความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค การที่บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน รวมถึงการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ช่วยเพิ่มคุณภาพของการบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐธา เสวกวิหารี (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ปัจจัยด้านบุคคล และการอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งสามารถตีความได้ว่า การได้รับการอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ เนื่องจาก ในปัจจุบันผู้รับบริการส่วนใหญ่ขับรถยนต์มากขึ้น การมีที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา รัตนสมโชค (2558) และชุตินันท์ เข้าเจริญ (2559) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนรันทัน สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อภิปรายได้ว่า สถานที่ตั้งและที่จอดรถที่กว้างขวางและเพียงพอ การที่บริษัทมีสถานที่ตั้งที่สะดวก และมีที่จอดรถที่เพียงพอ ทำให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย ไม่ต้องกังวลเรื่องที่จอดรถ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า การที่ลูกค้าสามารถเดินทางมาถึงบริษัทได้ง่าย และมีที่จอดรถเพียงพอ ช่วยลดความยุ่งยาก และทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการมาที่บริษัทเป็นเรื่องที่ง่าย และสะดวก พื้นที่ให้บริการและสถานที่รับรองลูกค้า การมีพื้นที่ให้บริการที่กว้างขวางและมีสถานที่รับรองลูกค้าที่เพียงพอ และสะดวกสบาย ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย และได้รับการดูแลอย่างดี ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายในการรอรับบริการ การมีสถานที่รับรองที่เพียงพอและมีความสะดวกสบาย ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ และมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น และการตกแต่งสถานที่ภายนอก/ภายใน การที่บริษัทมีการตกแต่งสถานที่ภายนอกและภายในอย่างสวยงาม มีความสะอาดเรียบร้อย และมีความเป็นระเบียบภายในสำนักงานช่วยสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า การที่สถานที่มีการตกแต่งที่สวยงาม และมีความสะอาดเรียบร้อย ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในคุณภาพของการบริการ และทำให้บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี การดูแลรักษาความสะอาด และการจัดระเบียบภายในสำนักงาน ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า บริษัทให้ความสำคัญกับการบริการและการดูแลลูกค้าอย่างจริงจัง โดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของบริษัท เบนรันทัน สแกน จำกัด แสดงให้เห็นว่า การมีสถานที่ตั้งและที่จอดรถที่สะดวกสบาย การมีพื้นที่รับรองลูกค้าที่เพียงพอและสะดวกสบาย รวมถึงการตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามและมีความสะอาดเรียบร้อยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค การที่บริษัทให้ความสำคัญกับการจัดการและดูแลสถานที่บริการอย่างดีช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา รัตนสมโชค (2558) วีรภัทร ฐปพนม (2558) ชุตินันท์ เข้าเจริญ (2559) ณัฐธา เสวกวิหารี (2560) ทยากร นนทเภท (2561) และกัญญาภัทร เล่าห์กมล (2563) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ (Process) กับความพึงพอใจในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนรันทัน สแกน จำกัด พบว่า ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน (Sig. = 0.000) และพบความสัมพันธ์ 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อภิปรายได้ว่า การแสดงค่าใช้จ่ายบริการอย่างชัดเจน ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความชัดเจน และความโปร่งใส ในเรื่องค่าใช้จ่ายบริการ การที่บริษัทแสดงค่าใช้จ่ายบริการอย่างชัดเจน ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ และสามารถตัดสินใจใช้บริการได้ง่ายขึ้น ความชัดเจนในค่าใช้จ่าย ช่วยลดความกังวล และความไม่แน่นอนเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าระบบป้องกันความลับด้านข้อมูลของ

ลูกค้า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การมีระบบป้องกันข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการใช้บริการ และเชื่อมั่นว่า ข้อมูลส่วนตัวของพวกเขาจะไม่ถูกละเมิด ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการให้บริการ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะได้รับการปกป้องและดูแลอย่างดี ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการ การที่บริษัทสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และไม่ล่าช้าช่วยให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะตนเองได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงต่อเวลา การประสานงานภายในและการให้บริการ การมีระบบการประสานงานภายในที่ดีช่วยให้การให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ การที่บริษัทมีการประสานงานภายในอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ การที่บริษัทมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่าบริษัทมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การที่บริษัทมีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูง โดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการและความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของบริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด แสดงให้เห็นว่า การมีการแสดงค่าใช้บริการอย่างชัดเจน การมีระบบป้องกันความลับด้านข้อมูลของลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว การประสานงานภายในที่ดี และการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค การที่บริษัทให้ความสำคัญกับการจัดการ และพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างดีช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของพิมล เมชสวัสดิ์ (2549, อ้างถึงใน สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน, 2563, หน้า 8) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปด้วยความเต็มใจ และสอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา รัตนสมโชค (2558) วีรภัทร รูปพนม (2558) เพ็ชรน้ำผึ้ง แสนแสนยา (2562) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัดนี้ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงด้านการประสานงานและคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการและสร้างความเชื่อมั่นในบริการที่บริษัทมีให้

1. ในด้านการประสานงานระหว่างบริการยังมีข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุง อาจเป็นไปได้ว่า การสื่อสารและการจัดการระหว่างทีมงานยังไม่ราบรื่นเพียงพอ หรือมีปัญหาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในเวลาที่เหมาะสม เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในด้านนี้ บริษัทอาจพิจารณาปรับปรุงการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กร การฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มทักษะในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างครบถ้วนและทันเวลา

2. เพื่อยกระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการ บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด ควรพิจารณาปรับปรุงในบางประเด็น เช่น การฝึกอบรมพนักงานเพิ่มเติมเพื่อให้มีความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และการนำความคิดเห็นของลูกค้ามาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยการให้

ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง บริษัทจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคมากขึ้น และยืนยันถึงความเป็นเลิศในการให้บริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือ

3. ในส่วนของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการค้นหาอาชีพที่เหมาะสมผ่านการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า บริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด นี้ สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ในการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค ผู้ประกอบการควรนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ โดยเน้นในด้านราคาที่เหมาะสม การแสดงข้อมูลที่ชัดเจน การส่งเสริมการตลาดที่ถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและลักษณะทางกายภาพของสถานที่บริการ นอกจากนี้ ควรพิจารณาปรับปรุงช่องทางการจัดจำหน่ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยเชิงลึก ใช้วิธีการวิจัยเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ละเอียดขึ้นเกี่ยวกับประสบการณ์ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงสาเหตุของความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจอย่างละเอียด

2. การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของบริษัท เบนเท็น สแกน จำกัด กับบริษัทคู่แข่งในตลาด เพื่อระบุจุดเด่นและจุดด้อยของบริษัทได้อย่างชัดเจน และนำไปสู่การปรับปรุงบริการที่ตรงจุด

อ้างอิงจาก

- พรพิมล ชราศักดิ์. (2561). *พฤติกรรมทางเลือกประกอบอาชีพของคนว่างงาน กรมการจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพ็ชรน้ำผึ้ง แสนแสนยา. (2562). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท เอ.พี.อินเตอร์เรียล ซัพพลาย จำกัด*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ภัณฑิลา กิจจรัส. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อน้ำผลไม้แท้ 100%*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิระวัลย์ ลาภธนวรกุลชัย. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านทางอีคอมเมิร์ซแพลตฟอร์มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วีรภัทร รูปพนม. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2555). *หลักการตลาด*. สำนักพิมพ์ท็อป.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2563). *รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน*. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- โสภิตา รัตนสมโชค. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อติตตยา ผลเพิ่ม. (2564). *ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัชฌาวดี โฆษิตานนท์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อะคร้าว ภัทรารมณ. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปี
ของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพฯ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ประวิทย์ อุดมโชติ. (2563). เคล็ดลับงานดี. https://lib.doe.go.th/ebookdoc/020400000063_1.pdf