

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด<sup>1</sup>

**SATISFACTION OF CUSTOMER TOWARD SERVICE QUALITY FOR CERTIFICATION  
AND INSPECTION SERVICES IN BANGKOK AREA CASE STUDIED OF  
CENTRAL LABORATORY (THAILAND) CO., LTD.**

พรชิตา รุ่งเรืองด้วยบุญ<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการของ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ 2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด 4. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการของ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย อาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้รับบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการของ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 335 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ t-test และความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA หรือ F-test โดยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า เพศและอายุที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ย และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนในทดสอบสมมติฐานที่สอง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลต่อคุณภาพบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ ของบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด คิดเป็นร้อยละ 31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The study of customer satisfaction toward service quality for certification and inspection services of Central Laboratory (Thailand) Co., Ltd. has the following objectives: 1. To study the customer's behaviors of using services 2. To study the quality of services in certification and inspection services 3. To study the satisfaction of the service recipients affecting the service quality of Central Laboratory (Thailand) Co., Ltd. 4. To compare the quality of services of non-laboratory certification services of Central Laboratory (Thailand) Co., Ltd., classified by gender, age, educational level, average income, occupation. The operation of Central Laboratory (Thailand) Co., Ltd. in Bangkok, consisted of 335 persons using questionnaires. As a data collection tool, t-test and variance one-way ANOVA or F-test by LSD method were used at 0.05 level of statistical significance. Differences in gender and ages did not relate with the opinions on the service quality for certification and inspection services at the level of statistical significance of 0.05, while the level of education, average incomes and occupations were related with opinions on the quality of services at the statistical significance level of 0.05. In the second hypothesis test, the results showed that customer satisfaction affected on the quality of non-laboratory certification services of Central Laboratory (Thailand) Co., Ltd. accounted for 31 percent with a statistical significance of 0.01 by using a multiple regression analysis method based on the importance of the variables with Stepwise method.

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตามนโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีการเปิดให้การรับรองระบบงาน ทั้งหน่วยรับรอง (CB) และหน่วยตรวจ (IB) แก่ภาคเอกชน เพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจด้านการตรวจสอบและรับรองของส่วนราชการต่าง ๆ และส่งเสริมให้ภาคเอกชน/มหาวิทยาลัย/สถานศึกษามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้ตรวจประเมินให้มีศักยภาพ เพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจฯ ซึ่งจะช่วยให้ระบบการตรวจรับรองสินค้าเกษตรขับเคลื่อนไปได้เร็วขึ้น และทันต่อความต้องการของตลาดทั้งในและต่างประเทศ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้มีการปรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการยอมรับหน่วยงานตรวจสอบและรับรองภาคเอกชนให้ดำเนินงานด้านการตรวจประเมินและรับรองแทน ตามแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มุ่งเป้าให้ผู้ผลิตสินค้าเกษตรเข้าสู่เกษตรปลอดภัย มีระบบมาตรฐานการจัดการคุณภาพทางการเกษตรที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างขีดความสามารถให้เกษตรกรของประเทศไทย โดยหน่วยรับรองภาคเอกชนที่มารับการถ่ายโอนภารกิจ ต้องได้รับการรับรองความสามารถเป็นหน่วยรับรองจาก สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติตามมาตรฐานในขอบข่ายมาตรฐานสินค้าเกษตร เพื่อใช้ในการขึ้นทะเบียนหน่วยรับรองกับ

กรมวิชาการเกษตร รวมถึงมีบุคลากรทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมิน ผลิตภัณฑ์พืชที่เพียงพอ มีความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ตามขอบข่ายที่ขึ้นทะเบียน

บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด หรือ Central Lab Thai เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการออกใบรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17065 ภายใต้การรับรองของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) รวมทั้งการรับรองระบบตามมาตรฐาน ISO/IEC 17021-1 สาขา GMP/HACCP โดยทำหน้าที่ตรวจสอบและรับรองว่าระบบมีคุณภาพและผลผลิตเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนดสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการขอการรับรองมาตรฐาน และยังมีบริการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ระบบการวัดของภาคอุตสาหกรรมไทยมีความถูกต้องแม่นยำ เป็นการเพิ่มศักยภาพการผลิตให้มีมาตรฐานระดับสากล เช่น สอบเทียบเครื่องมือ การสอบเทียบทางด้านอุณหภูมิ การสอบเทียบทางด้านมวล การสอบเทียบทางด้านปริมาตร การสอบเทียบทางด้านเคมี ฯลฯ ให้คำปรึกษาในการพัฒนาระบบการวัดเพื่อให้ผลผลิต มีคุณภาพมาตรฐานจนสามารถ ควบคุมต้นทุนการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้คำปรึกษาและฝึกอบรมด้านการจัดทำระบบห้องปฏิบัติการทดสอบตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ อาทิ การให้คำแนะนำในการจัดทำเอกสาร การวางแผนการจัดการ การจัดฝึกอบรมบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การติดตามดำเนินการ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านบริการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการของบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ และจะนำข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและข้อเท็จจริงมาปรับปรุงระบบบริการ รวมถึงบุคลากร เพื่อจะเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และในการปรับตัวให้ทันกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยขยายองค์ความรู้และพัฒนาด้านการบริการที่จะสามารถดำรงอยู่ต่อไปในอนาคต

### คำถามในการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการด้านบริการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการของผู้รับบริการ เป็นอย่างไร
2. คุณภาพการบริการด้านบริการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับใด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อคุณภาพการบริการ ด้านบริการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการต่อบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัดหรือไม่
4. ลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย อาชีพ มีระดับคุณภาพการบริการด้านบริการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ แตกต่างกันหรือไม่

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

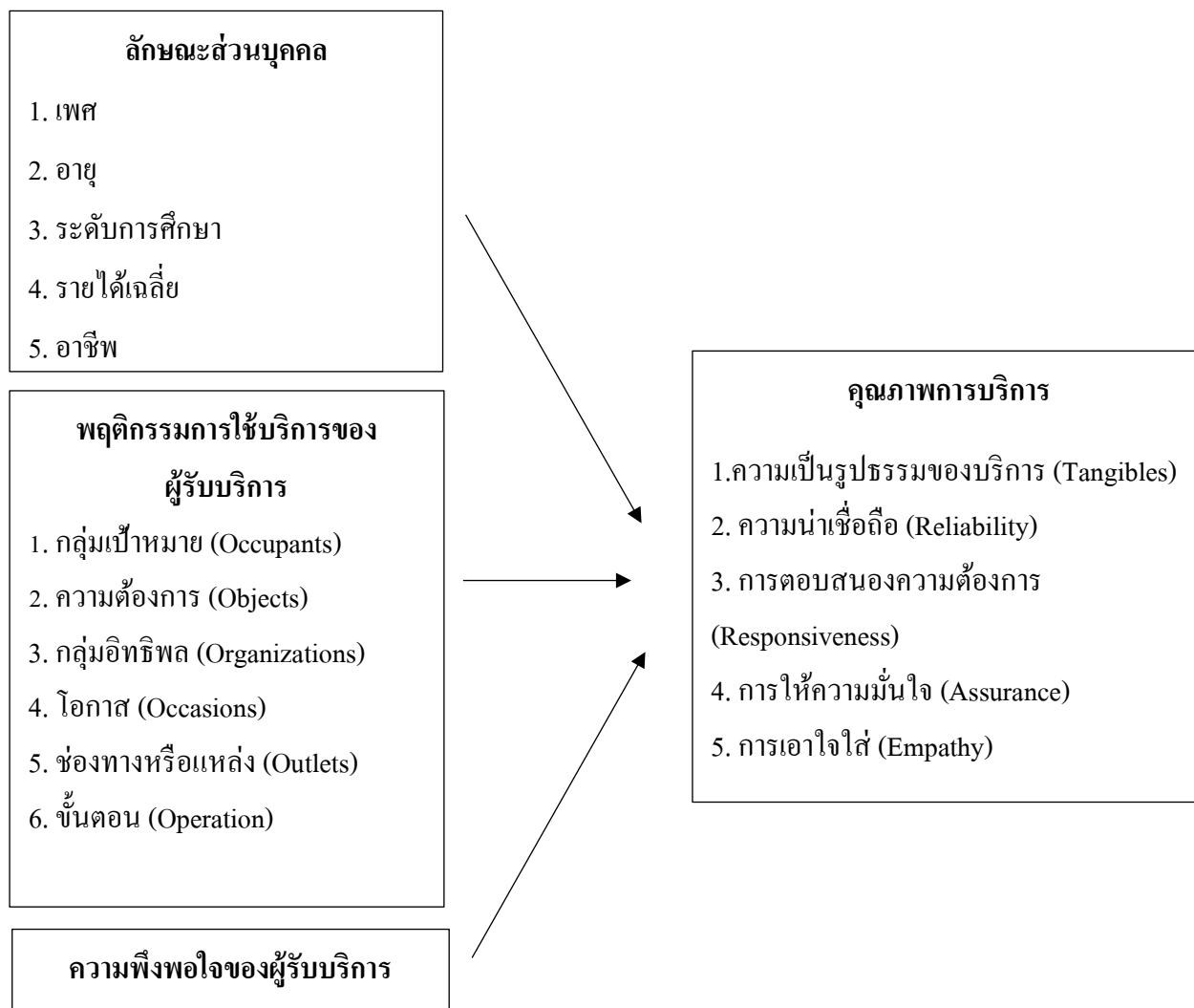
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการของ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการของ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย อาชีพ

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด
5. งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวความคิด

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านบริการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด มีวิธีการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้รับบริการในด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการกับ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้รับบริการมีทั้งหมด 1,985 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในเขตกรุงเทพมหานคร คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 335 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้  
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 5 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) รายได้เฉลี่ย
- 1.5) อาชีพ

2) พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 6 ข้อ

- 2.1) กลุ่มเป้าหมาย
- 2.2) ความต้องการ
- 2.3) กลุ่มอิทธิพล
- 2.4) โอกาส
- 2.5) ช่องทางหรือแหล่ง
- 2.6) ขั้นตอน

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) คุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1.1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 1.2) ความน่าเชื่อถือ
- 1.3) การตอบสนองความต้องการ
- 1.4) การให้ความมั่นใจ
- 1.5) การเอาใจใส่

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นคำถาม Nominal Scale ที่ให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ

ส่วนที่ 2 สอบถามคุณลักษณะของพฤติกรรม (Behavior Traits) เป็นคำถาม Nominal Scale ที่ให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยแบบสอบถามเป็น Ordinal Scale แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับของ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการบริการ โดยแบบสอบถามเป็น Ordinal Scale แบบแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับของ Likert Scale

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรง (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตรวจสอบถึงความถูกต้อง ครบถ้วน ความสอดคล้องและตรงประเด็นของชุดคำถาม รวมถึงการใช้ภาษาให้เหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ เพื่อนำคำแนะนำมาแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.75 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 335 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1) เขียนหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงกรรมการผู้อำนวยการ บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการในด้านบริการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ

5.2) การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ โดยมีการแจกจ่ายให้กับพนักงานขาย เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และได้มีการส่งผ่านอีเมล

5.4) นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5.5) นำผลในการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิเคราะห์ และอภิปราย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (percentage) และความถี่ (Frequency) กับข้อมูลลักษณะบุคคลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย อาชีพ

1.2 ใช้ค่าร้อยละ (percentage) และความถี่ (Frequency) กับข้อมูลด้านพฤติกรรม

1.3 ใช้ค่าเฉลี่ย (mean: X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) กับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนองตอบ, ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเทียบกับเกณฑ์ในการแปรผลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตรากำหนด (มัลลิกานูนานาค, 2548) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

## 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1 ใช้การวิเคราะห์ t-test และความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA หรือ F-test โดยวิธี LSD (Lest Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Stepwise เพื่อเปรียบเทียบทดสอบหาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปกับตัวแปรตาม

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านบริการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาจากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 69.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.72 มีการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละอย่างละ 32.54

2. ผลการศึกษาข้อมูลทางพฤติกรรมของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการเข้ารับบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการในด้านบริการสอบเทียบเครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ 44.78 ได้รับทราบแหล่งข่าวการบริการจากหาที่เจ้าหน้าที่หน่วยงาน โทรศัพท์เชิญชวน คิดเป็นร้อยละ 33.73 บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการเข้ารับบริการ คือ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 52.24 และความถี่ในการเข้ารับบริการอยู่ที่ ไม่เกิน 1 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 72.24



3. ผลการศึกษาคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจการบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและอายุที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการของบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ย และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการของบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนในทดสอบสมมติฐานถัดมา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ ของบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด คิดเป็นร้อยละ 31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

##### 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1) เนื่องจากพืชทางการเกษตร เป็นสิ่งที่ทำให้คนไทยมีอาหารเลี้ยงปากท้องและยังสร้างรายได้กับครัวเรือน ต่อยอดไปจนถึงการสร้างรายได้ให้ประเทศ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาและส่งเสริมการตรวจคุณภาพของพืชทางการเกษตรให้เป็นไปตามมาตรฐาน ส่งผลต่อผลผลิตและ GDP ของประเทศให้ดีขึ้น

##### 2) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

2.1) ควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรของผู้ตรวจในบริษัท เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของทักษะและความเชี่ยวชาญในการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการ

##### 3) ข้อเสนอสำหรับการวิจัยในอนาคต

3.1) เนื่องการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านการตรวจรับรองมาตรฐานนอกห้องปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ควรศึกษาหรือเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.2) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลมาศึกษาและพัฒนา นโยบายและแผนทางการตลาดต่อไปในอนาคต

## บรรณานุกรม

- Anatha Raj A. Arokiasamy. 2014. **A study on the Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Behavioral Intention in the Hospital Industry in Malaysia.**” Journal of Scientific. 22: 1442-1448.
- Kotler, Philip., and Keller, Kevin Lean. 2016. **Marketing Management.** Global Edition 15e. London: Pearson Education Limited.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2554. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. 2555. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกรณีศึกษาการประสานงานภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฉัตรชญา วิศพันธุ์. 2560. ความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์การเกษตรเกาะสูง-กะทิง จำกัดของเกษตรกรในอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สรวรช ธีรามนต์. 2550. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด วิทยาเขตบางเขน ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2558. **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- เสาวลักษณ์ จิตต์น้อม. 2557. คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์องค์กรของนิคมอุตสาหกรรมประเทศไทยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการรับบริการของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยในเขตภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.