

คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของ
ศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
QUALITY OF SERVICE ANALYSIS TO USERS OF FOOD QUALITY ASSURANCE SERVICE CENTER
INSTITUTE OF FOOD RESEARCH AND PRODUCT DEVELOPMENT
IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

มัลลิกา กลิ่นภู
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ
1st Munlika Glinpoo
E-mail : mlk.pinky@hotmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ (3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เคยใช้บริการวิชาการของศูนย์บริการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร จำนวน 178 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์บริการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้พฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า มี 2 ด้าน ได้แก่ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ผู้ใช้บริการ

ABSTRACT

The purpose of this research is (1) To study quality of service analysis to users of Food Quality Assurance Service Center Institute of Food Research and Product Development in the Bangkok Metropolitan Region. (2) To study quality of service analysis to users of Food Quality Assurance Service Center Institute of Food Research and Product Development in the Bangkok Metropolitan Region by Personal factors (3) To study quality of service analysis to users of Food Quality Assurance Service Center Institute of Food Research and Product Development in the Bangkok Metropolitan Region by Behavior factors.

The population of this research was 178 users of Food Quality Assurance Service Center Institute of Food Research and Product Development in the Bangkok Metropolitan Region. using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation by testing the hypothesis by using t-test statistics, one-way variance statistics (One-way ANOVA), If differences are found, they will be compared in pairs by using LSD method.

Test results of the hypothesis found that population in the Bangkok and Metropolitan Area have different sex, age, status, education, occupation, and salary, causing opinions of service quality to users of Food Quality Assurance Service Center Institute of Food Research and Product Development in the Bangkok Metropolitan Region is not difference. Further, The Users behavior factors composed of services time and price have different, causing opinions of service quality to users of Food Quality Assurance Service Center Institute of Food Research and Product Development in the Bangkok Metropolitan Region is difference, had statistical power of 0.05.

Keywords: Quality of service; Users

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) โดยนำพื้นฐานแนวคิดมาจากสาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและนำมาผนวกกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับของการพัฒนาองค์การขั้นต้น เพื่อให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการได้ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเอง ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึง ทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์กรลักษณะสำคัญขององค์กรจะทำให้ลักษณะสำคัญขององค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 หน่วยงานได้กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการ ซึ่งสะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการและในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น ซึ่งด้านผู้รับบริการและประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การรับรู้ คุณภาพ การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2551) ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการจึง เป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานวิชาการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

การบริการที่ดีนั้นแตกต่างไปจากความเข้าใจแต่เดิมในอดีตจากเดิมที่คุณภาพจะถูกกำหนด โดยผู้ให้บริการเป็นหลักโดยการพยายามทำให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ แต่ในปัจจุบันการตัดสินใจระดับคุณภาพได้ถูกเปลี่ยนมาเป็นการถูกกำหนดที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดและผู้รับบริการต้องการ ซึ่งคุณภาพจะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้ใช้บริการได้สัมผัส ใช้สินค้าหรือบริการนั้น หากผู้รับบริการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ และอยากใช้สินค้าและบริการนั้น แต่ในทางกลับกันหากได้รับสินค้าหรือการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังผู้รับบริการจะไม่เกิดความพึงพอใจและปฏิเสธที่จะใช้สินค้าและบริการนั้น (กฤษฎี ชายสวัสดิ์, 2547)

การมีรูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไปที่ได้รับการยอมรับ ว่าได้ผลดีแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ซึ่งจะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะที่จะมีความสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จ จะต้องมีการค้นหาปัจจัยสำคัญและทำการพิจารณาปรับปรุง ระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก ดังนั้นการตรวจสอบโครงสร้างทั้งหมดเหล่านี้สามารถช่วยให้องค์กรต่างๆไม่เพียง แต่ตอบสนองหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมตามเจตนาของพวกเขาด้วยคุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กร ในสังคมปัจจุบันพบว่าอุตสาหกรรมบริการมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งจะเห็นว่าในทางธุรกิจผู้บริโภคมีความสำคัญเป็นอย่างมาก การสร้างความเชื่อมั่นในตัวสินค้าและบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น เมื่อผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นไว้วางใจในตัวบริการจะทำให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับ ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ผู้ใช้บริการระลึกและจดจำทั้งรูปแบบการบริการและที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น อันจะนำไปสู่การเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผล ประโยชน์ที่ดีเลิศและยั่งยืนโดยการให้ความสำคัญกับคุณภาพ ของผลิตภัณฑ์อาหาร คุณภาพการบริการ และ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนา และเพิ่มศักยภาพขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลประเภที่ดีเลิศและยั่งยืนโดยการให้ความสำคัญกับคุณภาพ ของอาหาร คุณภาพการบริการ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพ อาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพ อาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัย ประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพ อาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามพฤติกรรมการ ใช้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ และมีพฤติกรรมการใช้ บริการที่แตกต่างกันน่าจะมีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของ ศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการและคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman (1988 อ้างใน ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2552) กล่าวว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งก็เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับ บริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจาก ที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้ให้เลือกเกณฑ์อย่าง กว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์และสภาพแวดล้อม ได้แก่ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เปิดเผยข้อมูลการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ สุภาพ นุ่มนวล มีริยา มารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และถูกต้อง

4. การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดการบริการให้เหมาะสมเฉพาะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการดูแลเอาใจใส่ การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยพฤติกรรมที่เอื้ออาทรห่วงใย และเข้าใจความรู้สึกความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

5. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประชากรศาสตร์

วชิรวีชร งามละม่อน.(2558 อ้างถึงใน ธีรชวีช เตชวิทิตกุลและ จรีพร ศรีทอง. 2561). ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึง ความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่แตกต่างกันที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

Kotler (2014) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (Consumer Buying Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคคนสุดท้าย ไม่ว่าจะจะเป็นบุคคลหรือครัวเรือนที่ทำการซื้อสินค้าและบริการสำหรับการบริโภค ส่วนตัว พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่มากระทบต่อพฤติกรรมการซื้อ ผู้บริโภคต้องทำการ ตัดสินใจซื้อมากมายในแต่ละวัน กิจกรรมขนาดใหญ่ส่วนมาก ทำการวิจัยการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคอย่าง

ละเอียด เพื่อตอบคำถามให้ได้ว่า ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ซื้อที่ไหน (Where) ซื้ออย่างไรและซื้อเท่าใด (How and How much) ซื้อเมื่อใด (When) และซื้อทำไม (Why)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ และเทพนิมิตร สุริยะ (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ และการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 333 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการศึกษาคุณภาพบริการใช้ SERVQUAL Model พบว่า ภาพรวมคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก (= 4.02) และด้านที่มีคุณภาพมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมา คือ การรับรู้บริการ และระดับความความสำคัญบริการ ตามลำดับ ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษาระดับปริญญาโท ส่งผลต่อความคาดหวังในมิติคุณภาพบริการ และปัจจัยด้านบุคคลส่งผลต่อระดับความสำคัญของบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

Shekarchizadeh et al. (2011) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยในประเทศมาเลเซียจากมุมมองของนักศึกษาต่างชาติ พบว่าจากมุมมองนักศึกษาต่างชาติจำนวน 522 คน จากมหาวิทยาลัยในมาเลเซีย จำนวน 5 แห่งที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการนั้น ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ มีคะแนนมากกว่าระดับการรับรู้ในบริการที่ได้รับซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ติดลบ ผลวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการทราบช่องว่างใน ด้านใดและข้อใดที่ยังมีช่วงห่างมาก เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบของศูนย์บริการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2561) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 320 คน (อ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้บริการในปี 2563) ขนาดตัวอย่างจึงได้ใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า

เมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{320}{1+320(0.05)^2}$$

$$n = 177.77$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นเท่ากับ 178 ตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Specified Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร โดยใช้แนวทางในการสร้างแบบสอบถามตามการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามจะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบต่อปี ประเภทของบริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบที่สนใจ ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ส่งตรวจวิเคราะห์ทดสอบ ช่วงเวลาในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการวิชาการเฉลี่ยต่อครั้ง ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ ซึ่งมีข้อความทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นการถามถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยลักษณะคำถามเป็นปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีข้อความทั้งหมด 15 ข้อ และให้คะแนน แต่ละระดับตั้งค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 4 เป็นข้อความแบบปลายเปิด (Open End) ที่เกี่ยวข้องกับถึงความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารบริการ ซึ่งมีข้อความทั้งหมด 1 ข้อ

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาข้อมูล ดังนี้

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของการใช้บริการ ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอนุมาน สำหรับการอธิบายผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และสถานภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2. คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

3. คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของการใช้บริการ ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ส่งตรวจวิเคราะห์ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ผลการวิจัย

สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
 - 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพโสด/มีคู่/หย่าร้าง มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับเงินเดือน 15,000-30,000 บาทและมีอาชีพ คือ พนักงานบริษัทเอกชน
 - 1.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการส่งตัวอย่างทำการวิเคราะห์ทดสอบ 1-5 ครั้งต่อปี ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ส่งตรวจวิเคราะห์ทดสอบ คือ อาหาร โดยใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางเคมีและกายภาพ ซึ่งช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการมากที่สุดคือ 10.31 – 12.30 น. และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบเฉลี่ย 1,001 – 5,000 บาทต่อครั้ง
 - 1.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และค่า S.D. เท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.356 และมี ค่า S.D. เท่ากับ 0.597
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

- 2.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์พบว่าผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยรวมไม่ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ
 - 3.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ส่งตรวจวิเคราะห์ทดสอบ ประเภทของการใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ รับรู้ถึงการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบที่เป็นไปตามระบบ มีขั้นตอนและมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกชื่อหน่วยงานและจุดให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ รสสุคนธ์ แซ่เฮี้ย (2556) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเป็นรูปธรรม ระดับความคิดเห็นโดยรวม ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเป็นรูปธรรมต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ รับรู้ถึงเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการฯ ว่ามีความซื่อสัตย์ใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่รับของตอบแทน ไม่หาประโยชน์โดยทางมิชอบ เป็นต้น และคุณภาพของการวิเคราะห์มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามที่ต้องการและครบถ้วนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษมาพร พิงโพธิ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมี

ความคาดหวังในระดับสูงมากในทุกมิติ ของคุณภาพบริการ และมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับสูงมาก ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

1.3 ศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ว่าเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงทีให้บริการได้ทันตามความต้องการ หากมีกรณีเร่งด่วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์, ธีรธนิษฐ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555) ในประเด็นที่ว่า คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับบริการที่ถูกต้อง เป็นมืออาชีพ สามารถรักษาความลับของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญาธ ฤทัยวิทย์ (2553) กล่าวว่าการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการหลังการขายของบริษัท ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นด้านพบว่า ลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพการบริการระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์, ธีรธนิษฐ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555) เรื่องคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรีในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

2. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

2.1 ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเพศที่ต่างกันมักจะมีทัศนคติการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพที่ต่างกัน เนื่องจากเพศหญิง เพศชายที่มีความแตกต่างทางกายภาพโดยพื้นฐานอย่างชัดเจน และรวมไปถึงการตอบสนองในสิ่งเร้าภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไสว ชัยบุญเรือง (2555) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความเห็นอกเห็นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน ได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภรภัทร์ บึงลี (2560) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด สมรส หย่า หม้าย หรืออื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.22)

2.3 ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอายุนั้นไม่มี

ผลต่อระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของผลวิจัยของ ลัดดาวัลย์ จาดพันธุ์อินทร์, สมโภช รติโอฬารและอารยา ประเสริฐชัย (2563) พบว่าผู้รับบริการต่อคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามอายุ ที่มี ช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในด้านความเชื่อถือไว้วางใจไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกัน ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการประกันคุณภาพ สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของ ศศิสุภา ประสานเนตร (2561) กล่าวว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสนามแข่งรถเขาใหญ่สปีดครีทไม่แตกต่างกันในภาพรวมและ ในรายด้าน ยกเว้น ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ

2.5 ผู้ใช้บริการศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอาชีพ ต่างกัน อาจได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสุพัชร์ แก้ว กิม (2554) ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อ เดือน จำนวน ครั้งที่มาใช้บริการ เหตุจูงใจที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่แตกต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นต่อ คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

2.6 ผู้ใช้บริการศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้ต่อ เดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็น ว่าผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ได้รับการ ให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสุพัชร์ แก้วกิม (2554) ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับ บริการ เหตุจูงใจที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่แตกต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพ บริการไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

3.1 ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี ความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยรวมไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ และด้านการตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพทุกครั้งที่ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศศิสุภา ประสานเนตร (2561) พบว่า ผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณา

รายด้านพบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสนามแข่งรถเขาใหญ่สปีดคาร์ทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

3.2 ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ส่งตรวจวิเคราะห์ทดสอบต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ส่งตรวจวิเคราะห์ทดสอบได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรานันท์ กาญจนกุล (2560) กล่าวว่าผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครที่มีรายการหรือช่องที่รับชม Live Video Streaming เป็นประจำแตกต่างกัน มีการตอบสนองต่อ Live Video Streaming แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

3.3 ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประเภทของการใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประเภทของการใช้บริการต่างกัน ตรวจวิเคราะห์ทดสอบตรวจวิเคราะห์ทดสอบผู้ใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกัน ประเภทของการใช้บริการต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบงอร ชลสกุลถาวร (2550) พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ และการรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานธนาคาร ซึ่งประเภทของบริการที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เข้าใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบในช่วงเวลาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยภาพรวมแตกต่างกันและพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ช่วงเวลาในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบแตกต่างกันได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรมิตา รุ่งประเสริฐ (2559) กล่าวว่าพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าโรงพยาบาลกรุงเทพพทยาด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้าจากโครงการสร้างประสบการณ์ในวันเกิดของลูกค้าของโรงพยาบาลกรุงเทพพทยาดังกล่าว

3.5 ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบโดยภาพรวมแตกต่างกันและพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการตรวจวิเคราะห์ทดสอบแตกต่างกันไปตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งตรวจวิเคราะห์ทดสอบ ประเภทของการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรสา หนูกระแสร (2557) ประชาชนที่มีค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมการเงินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ออมสิน สาขาจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ

1. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงขีดความสามารถในการบริการ เนื่องจากในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) ผู้ใช้บริการบางรายอาจไม่ทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ อาทิ การปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการให้บริการ ช่องทางการรับตัวอย่างทางไปรษณีย์ เป็นต้น ซึ่งการประชาสัมพันธ์มีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการ ซึ่งบริการที่ได้รับนั้นอาจแตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการเนื่องจากความเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในเรื่องการบริการคลาดเคลื่อนไปจากบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการอาจรู้สึกผิดหวังและประเมินบริการที่ได้รับนั้นไม่มีคุณภาพ ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ให้บริการ

2. ความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนได้มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน ร่วมคิดแก้ปัญหาการให้บริการต่างๆ และมีการประชุมชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ให้สำนึกถึงบทบาทของการเป็นผู้ให้บริการสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ตลอดจนผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ควรการมีชื่นชมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการกับประชาชนอย่างแท้จริง และควรมีการกำหนดบทลงโทษเจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานบริการของตนเองมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นควาและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เช่น ปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยแรงจูงใจ เพื่อจะได้นำมาแก้ไข และปรับปรุงเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการ

2. ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งถ้าต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น ควรจะเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิม หรือเพิ่มกลุ่มขนาดประชากร

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา.(2561).การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 31). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามลดา
- กฤษฎี ชายสวัสดิ์.(2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งกุ่มเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- กฤษมาพร พึ่งโพธิ์. (2554). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ และเทพนิมิตร สุริยะ. (2562). การศึกษาคุณภาพการบริการห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ และการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารสำนักหอสมุด 19, 8 (กรกฎาคม) : 46-54

- บั้งอร ชลสกุลถาวร. (2550). **คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญาวุธ ฌมยาวิทย์ . (2553). **กรณีศึกษาการวัดระดับคุณภาพการบริการหลังการขาย โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL**. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รสสุคนธ์ แซ่เฮี้ย. (2558). **ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ลัดดาวัลย์ จาดพันธุ์อินทร์, สมโภช รติโอหารและอารยา ประเสริฐชัย. (2563). **ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก**. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย 10, 4 (ตุลาคม – ธันวาคม). วิทยาศาสตร์บัณฑิต. 110-120
- วสุพัชร์ แก้วกิม. (2554). **ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ศศิสุภา ประสานเนตร. (2561). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสนามแข่งรถ เขาใหญ่สปีดคาร์ท**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจอาเซียน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ศุภรณันท์ กาญจนกุล. (2560). **พฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครต่อการรับชม Live Video Streaming**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). **หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564**. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร.
- อรสา หนูกระแสร. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน**. สาขา จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อุไรวรรณ จันทเจริญวงศ์, ชีร์ธนิษฐ์ ศิริไวยหาร และมิ่ง เทพक्रमเมือง. (2555). **คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ 2, 1(มกราคม-มิถุนายน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. 73-84
- Kotler Philip. (2014). **Marketing management** (14th ed.). Pearson Education: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L.(1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The free press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing.49, 41 - 50.

Shekarchizadeh, A., Rasli, A., and Hon-Tat, H.(2011). **SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students.** Business Process Management Journal, Vol. 17 No. 1, pp. 67-81.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rded. New York: Harper and Row Publications.