

ความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย  
และสิ่งแวดล้อม ของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

THE SATISFACTION USING THE MEASUREMENT  
OF THE OCCUPATIONAL SAFETY, HEALTH AND ENVIRONMENT  
BY THE BUSINESS SERVICE PROVIDER  
OF GREEN EARTH ENVIRONMENT CO., LTD.

รัชฎากร เมธารัชกุล  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Tuchyarkorn Mataradchakul

E-mail: greenearth.en@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้คือ ธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 124 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลวิจัยพบว่า 1) ธุรกิจผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 124 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.70 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่

ฝ่ายความปลอดภัย (จป.)/เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อม จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.70 มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.60

2) ความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว้ใจในการบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม

## ABSTRACT

The research of The Satisfaction Using Measurement The Occupational Safety, Health and Environment by The Business Service Provider of Green Earth Environment Co., Ltd. The factors of Service process and procedures, Service quality, Service reliability, Assurance of service and Service personnel. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Position, Education and Years' Experience. The population used is The Business Service Provider of Green Earth Environment Co., Ltd. The samples used in this research amount of 124 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, mean ( $\bar{X}$ ) and standard deviation (SD).

The results found that 1) The users all respondents 124 peoples. Most are female 85 peoples representing 68.50%, Most aged 31-40 years old . Most are Bachelor's degree 105 peoples representing 84.70%. Most are position Safety Officer/ Environment Officer 84 peoples representing 67.70%. Most are Years' Experience 11 years up 38 peoples representing 30.60%.

2) The Satisfaction Using Measurement The Occupational Safety, Health and Environment by The Business Service Provider of Green Earth Environment Co., Ltd. overall is at a high level. Considering each side found that overall is at a high level Service reliability, Service personnel, Assurance of service, Service quality and Service process and procedures respectively.

**Keywords :** The satisfaction, The Measurement of the occupational safety, health and environment.

## บทนำ

ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่สำคัญ เนื่องจากสิ่งแวดล้อมเกิดความเสื่อมโทรมและเกิดภาวะมลพิษได้แก่มลพิษทางน้ำ มลพิษ ทางอากาศ มลพิษทางเสียง หรือแม้แต่มลพิษทางดิน เนื่องจากการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมทำให้จำนวน โรงงานอุตสาหกรรมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทางโรงงานอุตสาหกรรม จึงต้องมีการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อควบคุมมลพิษที่อาจเกิดขึ้น ให้อยู่ภายใต้กฎหมายที่กำหนด

นอกจากนี้ โรงงานอุตสาหกรรมยังต้องคำนึงถึงปัญหาทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยต่อพนักงาน ซึ่งในขั้นตอนของการทำงานของพนักงานนั้น อาจเกิดอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน จึงต้องมุ่งเน้นการดำเนินงานให้มีความปลอดภัยสูงสุด ปัญหาทั้ง 2 ด้านของโรงงานอุตสาหกรรมจะถูกควบคุมดูแลภายใต้กฎหมายของหน่วยงานภาครัฐ ในการดำเนินการตรวจวัดเพื่อป้องกันดังกล่าว กฎหมายจะทำการกำหนดให้หน่วยงานภาคเอกชนที่ดำเนินการต้องได้รับใบอนุญาตการขึ้นทะเบียนอย่างถูกต้อง จึงจะเป็นผู้มีความสามารถในการดำเนินการเพื่อช่วยดูแลและป้องกันปัญหาไปควบคู่กัน

บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด เป็นหน่วยงานเอกชน ผู้ให้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม ที่ได้รับใบอนุญาตการขึ้นทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด จากหน่วยงานภาครัฐ 2 หน่วยงาน คือ กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน และกรมโรงงานอุตสาหกรรม และได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025 เป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพและความสามารถของห้องปฏิบัติการทดสอบ และเป็นมาตรฐานสากลที่ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถในการทดสอบของห้องปฏิบัติการและคุณภาพโดยรวมของบริษัท

ทั้งนี้ธุรกิจในด้านนี้มีแนวโน้มขยายตัวและมีการแข่งขันสูง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ เพื่อหาจุดเด่นและสร้างความแตกต่าง โดยทำการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพในการบริการในด้านต่างๆ ให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังจะนำมาซึ่งแนวทางในการที่จะเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับสภาพการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพและช่วยขยายองค์ความรู้ด้านการบริการที่จะสามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก และผลกระทบจากสภาพปัญหาเศรษฐกิจ

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

**ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด จำนวน 178 ราย (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564)

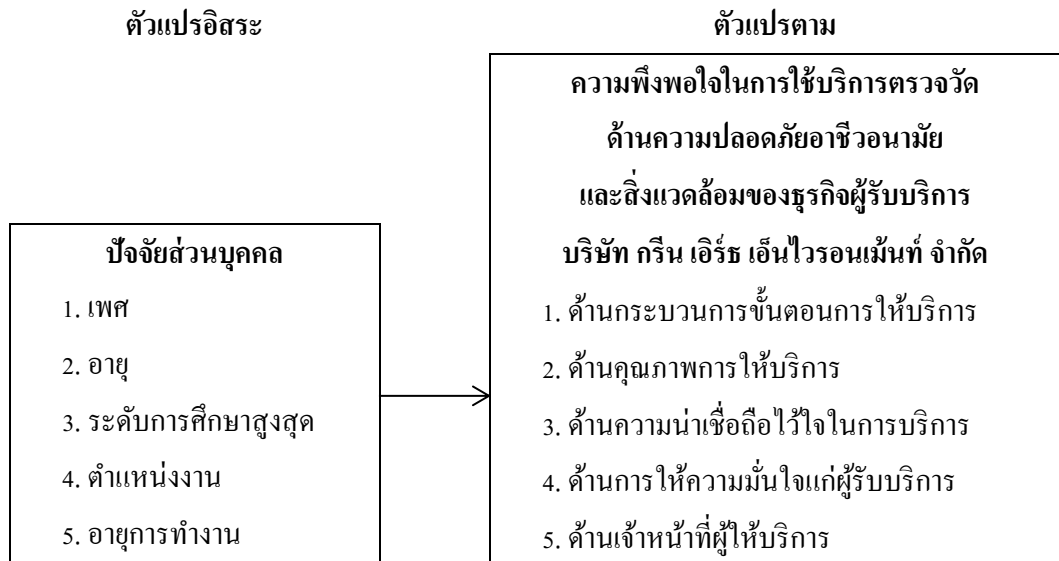
#### **ขอบเขตระยะเวลา**

การดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วูม (Vroom, 1964:8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมแล้วเกิดทัศนคติในด้านบวก ก็จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและหากเกิดทัศนคติด้านลบ ก็จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

รองศาสตราจารย์ ดร.สัตยญาเคนาภูมิและคณะ (2562:14) ได้กล่าวว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” (ทีมา; คู่มือหลักการการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปีการศึกษา 2555:2)

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

Parasuraman et al. (1988) วิจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้านคือ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

#### ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด เป็นธุรกิจประเภทบริการตรวจวัดทางด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงงานควบคุมดูแลระบบป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ระบบบำบัดมลพิษน้ำเสีย ระบบบำบัดมลพิษอากาศ ระบบบำบัดมลพิษกากอุตสาหกรรม และการให้คำแนะนำตามหลักวิชาการ การนำเสนอวิธีการแก้ไขปรับปรุงบนพื้นฐานของจรรยาบรรณทางวิชาการ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ พร้อมทั้งนำผลการตรวจวัดไปใช้ในการกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานในสถานประกอบการ และต่อประชาชนที่อาศัยอยู่โดยรอบ ตลอดจนเพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อองค์กร หรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อไป

บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ได้รับใบอนุญาตขึ้นทะเบียนห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ เอกชน เลขที่ ว-288 จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม และได้ใบอนุญาต การตรวจวัดและวิเคราะห์ระดับความร้อน เลขที่ 0401-03-2565-007 การตรวจวัดและวิเคราะห์ระดับแสงสว่าง เลขที่ 0402-03-2565-007 การตรวจวัดและวิเคราะห์ระดับเสียง เลขที่ 0403-03-2565-007 การตรวจวัดระดับความเข้มของสารเคมี เลขที่ 0201-03-2564-006 จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พร้อมกันนี้ยังพัฒนาคุณภาพของห้องปฏิบัติการจนได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025 Testing No. 245 จากกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จินต โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี มีผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าพึงพอใจอันดับแรกคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษพบว่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

ชาญกิจ อ่างทอง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ โรงพยาบาลเอกชน ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของการบริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ถูกสำรวจได้นั้น ขึ้นอยู่กับบริการที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ และความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่ควรเกิดขึ้นน้อยที่สุด ส่วนหนึ่งมีผลมาจากคุณค่าที่ถูกสำรวจ

มงคล ปานศรี (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลจากการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือด้านการให้บริการ รองลงมา ด้านเวลา ด้านพนักงาน ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

รองศาสตราจารย์ดร. สัญญา เคนาภูมิและคณะ (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเค็ด มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเม้นท์ จำกัด จำนวน 178 ราย (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต่ำกว่า 123.18 ราย ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้อยู่ที่จำนวน 124 ราย จากประชากรทั้งหมด 178 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

#### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณา ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาแต่ละข้อ ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 124 ราย คือ ธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด หลังจากเก็บข้อมูลครบจะดำเนินขั้นตอนต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด



### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 124 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.50 และเพศชาย จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมาคือ 41-50 ปี จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.40 และ 21-30 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.70 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.10 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายความปลอดภัย (จป.)/เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อม จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.70 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.30 เท่ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.30, อื่นๆ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.10, เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรม/โครงการ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.20 และเจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิต/ประกันคุณภาพ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.60, 4-6 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.60, 1-3 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.80, 7-10 ปี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.20 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ คือ การจัดส่งเอกสารต่างๆ เมื่อมีการร้องขอเพิ่มเติม, การติดต่อประสานงานเพื่อเข้าไปดำเนินการตรวจวัด, การติดต่อเพื่อขอใบเสนอราคาส่งให้รวดเร็ว ถูกต้อง, การแจ้งระยะเวลาติดตามงาน และการจัดส่งรายงานเบื้องต้นและรายงานฉบับสมบูรณ์ ตามลำดับ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าทั้ง 5 ข้อ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ คือ การดำเนินการตรวจวัดเป็นไปตามมาตรฐาน, เครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจวัดเพียงพอ, ความพร้อมของบุคลากรในการเข้าดำเนินการ, การวางแผนงานให้เหมาะสมกับพื้นที่และเวลา การปฏิบัติงานของลูกค้า และความพร้อมของห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ คือ การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า, เสริมสร้างศักยภาพด้วยมาตรฐานการรับรองสากล ISO17025, เครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจวัดได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด, ความถูกต้องน่าเชื่อถือของผลการตรวจวัด และมีการขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตต่างๆ ครบถ้วน ตามลำดับ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจระดับ

มากที่สุดทั้ง 5 ข้อ คือ มีการให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามที่น่าเชื่อถือและถูกต้องตามหลักวิชาการ, การดูแลเอาใจใส่อย่างต่อเนื่องจนงานเสร็จสิ้น, ราคาเหมาะสมต่อคุณภาพการบริการ, ความน่าเชื่อถือในชื่อเสียงและคุณภาพการบริการ และมีบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดทั้ง 6 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจวัดสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย ครบถ้วน, เจ้าหน้าที่ตรวจวัดกิริยามารยาทเรียบร้อย พุดจาสุภาพ, เจ้าหน้าที่ตรวจวัดการแต่งกายสุภาพ, ฝ่ายห้องปฏิบัติการให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็นในส่วนของผลการตรวจวัด, ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย และฝ่ายจัดทำรายงานให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็น ในส่วนของเล่มรายงาน ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 124 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.70 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายความปลอดภัย (จป.) / เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อม จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.70 มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.60

ความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

### อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 5 ข้อ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ การจัดส่งเอกสารต่างๆ เมื่อมีการร้องขอเพิ่มเติม, การติดต่อประสานงานเพื่อเข้าไปดำเนินการตรวจวัด, การติดต่อเพื่อขอใบเสนอราคาส่งให้รวดเร็ว ถูกต้อง, การแจ้งระยะเวลาติดตามงาน และการจัดส่งรายงานเบื้องต้นและรายงานฉบับสมบูรณ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รองศาสตราจารย์ดร.สัญญาเคนาภูมิและคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จากการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด

### 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทั้ง 5 ข้อ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ การดำเนินการตรวจวัดเป็นไปตามมาตรฐาน, เครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจวัดเพียงพอ, ความพร้อมของบุคลากรในการเข้าดำเนินการ, การวางแผนงานให้เหมาะสมกับพื้นที่และเวลา การปฏิบัติงานของลูกค้า และความพร้อมของห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญกิจ อ่างทอง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการบริการใช้โรงพยาบาลเอกชนของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด คือ คุณภาพของการบริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้นั้น ขึ้นอยู่กับบริการที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ และความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่ควรเกิดขึ้นน้อยที่สุด ส่วนหนึ่งมีผลมาจากคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ กล่าวคือเมื่อลูกค้าเปรียบเทียบกับรักษายาบาลและค่าบริการกับคุณภาพที่ได้รับแล้ว ลูกค้ารับรู้ได้ถึงความเหมาะสมเพียงใด

### 3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ

โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 5 ข้อ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า, เสริมสร้างศักยภาพด้วยมาตรฐานการรับรองสากล ISO17025, เครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจวัดได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด, ความถูกต้องน่าเชื่อถือของผลการตรวจวัด และมีการขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตต่างๆ ครบถ้วนตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนทโมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี มีผลการศึกษาพบว่า พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจ

ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้บริ โภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 5 ข้อ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ การให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามที่น่าเชื่อถือและถูกต้องตามหลักวิชาการ, มีการดูแลเอาใจใส่อย่างต่อเนื่องจนงานเสร็จสิ้น, ราคาเหมาะสมต่อคุณภาพการบริการ, ความน่าเชื่อถือในชื่อเสียงและคุณภาพการบริการ และมีบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน ตามลำดับซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

#### 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 6 ข้อ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจวัดสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยครบถ้วน, เจ้าหน้าที่ตรวจวัดกิจกรรมร่ายกายหรือพูดจาสุภาพ, เจ้าหน้าที่ตรวจวัดการแต่งกายสุภาพ, ฝ่ายห้องปฏิบัติการให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็นในส่วนของผลการตรวจวัด, ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย และฝ่ายจัดทำรายงานให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็นในส่วนของเล่มรายงานตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑล ปานศรี (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลจากการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรกคือด้านการให้บริการ รองลงมา ด้านเวลา ด้านพนักงาน ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือการจัดส่งรายงานเบื้องต้นและรายงานฉบับสมบูรณ์ กล่าวคือ ต้องมีกระบวนการขั้นตอนที่ชัดเจน แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาและขั้นตอนต่างๆ ว่ามีขั้นตอนอย่างไร , การแจ้งระยะเวลาดำเนินงาน เนื่องจากลูกค้าต้องการเอกสารรายงานนี้เพื่อนำไปเสนอต่อองค์กร และจัดส่งให้หน่วยงานราชการ ให้ทันตามกำหนด ต้องกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าได้ติดตามความคืบหน้าของงาน และอีกส่วนที่ต้องปรับปรุงคือการติดต่อเพื่อขอใบเสนอราคาส่งให้รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นสิ่งแรกในการพิจารณาถึงความพร้อมในการให้บริการ เนื่องจากลูกค้าต้องการความถูกต้อง รวดเร็วของใบเสนอราคาไปเข้าสู่การพิจารณาเลือกใช้บริการ
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือความพร้อมของห้องปฏิบัติการ กล่าวคือ ห้องปฏิบัติการต้องมีความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในด้านมาตรฐานวิธีการวิเคราะห์ ด้านเครื่องอุปกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่, การวางแผนงานให้เหมาะสมกับพื้นที่และเวลาการปฏิบัติงานของลูกค้า ควรการวางแผนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เพื่อลดข้อผิดพลาด ช่วยประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย และอีกส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ ความพร้อมของบุคลากรในการเข้าดำเนินการทั้งในด้านทักษะความชำนาญ เนื่องจากงานที่ปฏิบัติเป็นงานทางด้านวิชาการ ต้องรู้จักวางแผนงานให้เหมาะสม มีความรับผิดชอบ มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา
3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตต่างๆ ครบถ้วน กล่าวคือบริษัทต้องได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง และคอยติดตามกฎหมาย ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ แล้วรีบดำเนินการขอใบอนุญาตในพื้นที่, ความถูกต้องน่าเชื่อถือของผลการตรวจวัด สำหรับผลการตรวจวัดเป็นสิ่งที่แสดงข้อมูล เปรียบกับเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อรายงานให้กับส่วนต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการนำเสนอเป็นภาพที่เห็นได้อย่างชัดเจน ถ้าข้อมูลผลการตรวจวัดที่รายงานมีความผิดพลาด จะเป็นสิ่งที่ทำให้ลดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการได้ เพราะฉะนั้นต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างรอบคอบ และอีกส่วนที่ต้องปรับปรุงคือเครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจวัดได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด ต้องเป็นเครื่องมือที่ได้รับอนุญาตนั้น เครื่องที่ใช้ต้องมีการสอบเทียบความถูกต้องทุกปี มีการตรวจสภาพความพร้อม และหมั่นดูแลรักษาเครื่องมือให้มีสภาพที่พร้อมใช้ตลอดเวลา รวมถึงการจัดหาเครื่องมือมาเพิ่มเติม
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือมีบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน กล่าวคือ การบริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม เป็นการตรวจวัดที่ต้องอาศัยบุคลากรที่จบในสาขาเฉพาะ คือสาขาอาชีวอนามัยความปลอดภัย และสาขาสิ่งแวดล้อม โดยต้องมีพื้นฐานและประสบการณ์ที่ตรงสาย จึงจะสามารถขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจวัดตามกฎหมายได้ ทางบริษัทฯ ต้องพิจารณาคัดสรรผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่การรับสมัคร,

ความน่าเชื่อถือในชื่อเสียงและคุณภาพการบริการ องค์กรที่มีชื่อเสียงที่ดี ย่อมกลายเป็นสถานที่ทำงานในฝันของบุคลากรที่มีคุณภาพ และองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงที่ดีนั้น ลูกจ้างจะมีความจงรักภักดี ตราสินค้า และบริการ เมื่อมีความภักดีแล้ว ก็จะนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำและมีการบอกต่อ สุดท้ายนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น และอีกส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ ราคาเหมาะสมต่อคุณภาพการบริการ งานบริการตรวจวัดเป็นการตั้งราคาตามต้นทุน แต่ก็ต้องใช้ราคาของกลุ่มมาพิจารณาด้วย สำหรับราคาที่กำหนดลูกจ้างจะพิจารณาว่าเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งในกระบวนการและขั้นตอนของการบริการจนแล้วเสร็จจะมีรายละเอียดเฉพาะ ซึ่งเราต้องทำให้ลูกจ้างรับรู้ได้ถึงบริการที่มีคุณภาพ และเหมาะสมต่อราคา

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ฝ่ายจัดทำรายงานให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็นในส่วนของเล่มรายงาน ในบางครั้งผู้ที่อ่านเล่มรายงานอาจจะไม่มีประสบการณ์ หรือเป็นบุคคลที่ไม่มีพื้นฐานเฉพาะในด้านนี้ เช่นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล และฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่ต้องให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามก็คือฝ่ายจัดทำรายงาน ที่ต้องตอบข้อซักถามให้ถูกต้อง ตรงประเด็น และเข้าใจได้ง่าย, ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย งานทั้งหมดจะสำเร็จได้ ต้องเกิดจากการร่วมมือกันของทุกฝ่าย ถ้าทุกฝ่ายมีความเอาใจใส่ในหน้าที่ของตนที่รับผิดชอบ งานที่ปฏิบัติก็จะมีคุณภาพ และอีกส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ ฝ่ายห้องปฏิบัติการให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็นในส่วนของผลการตรวจวัด ในส่วนของผลการตรวจวัดของห้องปฏิบัติการ ต้องอาศัยความรู้เฉพาะทางในการทำความเข้าใจ เป็นไปในลักษณะเดียวกันกับฝ่ายจัดทำรายงาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและรอบด้านมากยิ่งขึ้น โดยอาจมุ่งเน้นไปที่การทำงานของแต่ละฝ่ายขององค์กร
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการ ในการศึกษาเพื่อต่อยอดงานวิจัย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าควรจะทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด หรือการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ เพื่อเป็นการปรับปรุงเพิ่มเติม เพราะจะได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

### บรรณานุกรม

- คู่มือหลักการการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
ประจำปีการศึกษา 2555, หน้า 2
- ชาญกิจ อ่างทอง. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงานใน  
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ทะเบียนผู้ค้า, บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าเงินท  
โบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา  
มงคล ปานศรี. (2562). ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยด้านคุณภาพการบริการของ  
ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. สารนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.  
รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อ  
การให้บริการของเทศบาลตำบลเดิม อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา  
อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- Douglas, C.M. (2007). Design and Analysis of Experiments (6th ed.). New York: John Willey & Sons Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale  
for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Vroom, H Victor. 1964. Work and Motivation. Now York: Wiley and Sons Inc. Shelly, Maynard W. 1975.  
Responding to Social Change. Pennsylvania: dowden Huntchisam Press. Inc.