

**ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของ
บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด
OPINIONS OF BUSINESSES USING SERVICES FROM GREEN EARTH
ENVIRONMENT CO., LTD.**

จุฬาลักษณ์ แสงเพชร

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Julalak Sangpetch

E-mail: oil7171@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ได้แก่ ด้านคุณสมบัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความคุ้มค่า และ ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่าง คือธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 124 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือ 36- 45 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 110 คนคิดเป็นร้อยละ 88.7 มีตำแหน่งการทำงานเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ระดับวิชาชีพ 59 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านคุณสมบัติ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่า และด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, บริการ,บริษัท กรีนเอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด, เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย

ABSTRACT

The objective is to study the opinions of businesses using services from Green Earth Environment Co., Ltd., including Properties, Reliability, Service quality, Value for money and Advertising and public relations

This research was 178 service recipients of Green Earth Environment Company Limited, a sample group of 124 respondents. The data collection tool was a questionnaire. Computer packaged program (SPSS Version 21) finds the frequency (Frequencies), percentage (Percentage), mean (\bar{X}) standard deviation (SD).

The results of the research found that the service users, who answered all the surveys of 124 peoples, were mostly female, 66 peoples representing 53.20% most aged 25-35. Year, 71 peoples representing 57.30% most are bachelor's degree, 110 peoples representing 88.70% most are professional safety officers, 59 peoples representing 47.6% most have 1-3 years of work experience, 44 peoples representing 35.50%

keyword: comment, serve, Green Earth Environment Co., Ltd., The, safety officer

บทนำ

เนื่องจาก พรบ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ได้กำหนดไว้ใน หมวด 1 มาตรา 6 ให้นายจ้างมีหน้าที่จัดการและดูแลสถานประกอบการและลูกจ้างให้มีสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยแก่ลูกจ้างและถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของลูกจ้างมิให้ลูกจ้างได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย ทั้งนี้ให้นายจ้างจัดให้มีการตรวจวัดและวิเคราะห์สถานะของการทำงานเกี่ยวกับระดับความร้อน แสงสว่าง และเสียง ภายในสถานประกอบการกิจการในสถานะที่เป็นจริงของสภาพการทำงานอย่างน้อย ปีละหนึ่งครั้ง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 5 ฉบับ ได้แก่ 1) กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559 2) มีประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการตรวจวัด และการวิเคราะห์สถานะการทำงานเกี่ยวกับระดับความร้อน แสงสว่าง หรือเสียง รวมทั้งระยะเวลาและและประเภทกิจการที่ต้องดำเนินการ 3) ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่องมาตรฐานความเข้มแสงสว่าง 4) ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานระดับเสียงที่ยอมให้ลูกจ้างได้รับเฉลี่ยตลอดระยะเวลาการทำงานของในแต่ละวัน 5) ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง กำหนดให้มีแบบรายงานผลการตรวจวัดและวิเคราะห์สถานะการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียงภายในสถานประกอบการบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด เป็นหน่วยงานเอกชน ผู้ให้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดลอม ที่ได้รับใบอนุญาตการขึ้นทะเบียนครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด จากหน่วยงานภาครัฐ 2

หน่วยงาน คือ กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน สังกัดกระทรวงกระทรวงแรงงาน ในเรื่องของการบริการตรวจวัดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และกรมโรงงานอุตสาหกรรม สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในเรื่องของการบริการตรวจวัดด้านสิ่งแวดล้อม ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025 เป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพและความสามารถของห้องปฏิบัติการทดสอบ

การให้บริการตรวจวัดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันมีการให้บริการกันอย่างแพร่หลายและมีการแข่งขันสูงในหลายๆบริษัท ซึ่งบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด เป็นผู้ให้บริการตรวจวัดทางด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงงานควบคุมดูแลระบบป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ระบบบำบัดมลพิษน้ำเสีย ระบบบำบัดมลพิษอากาศ ระบบบำบัดมลพิษทางอุตสาหกรรม และการให้คำแนะนำตามหลักวิชาการ การนำเสนอวิธีการแก้ไขปรับปรุงบนพื้นฐานของจรรยาบรรณทางวิชาการ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ พร้อมทั้งนำผลการตรวจวัดไปใช้ในการกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบที่อาจมีต่อสุขภาพของพนักงานในสถานประกอบการ และประชาชนที่อาศัยอยู่โดยรอบ ตลอดจนเพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อองค์กร หรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อไป

บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด มีการพัฒนาการให้บริการมาโดยตลอด และทางบริษัทฯเองได้มีนโยบายที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น และพัฒนาศักยภาพของบริษัท เพื่อให้สามารถรักษาระดับ มาตรฐานให้ดียิ่งขึ้นไปและรักษาระดับการเติบโตทางธุรกิจได้ นอกเหนือไปจากการสร้าง “คุณภาพ” เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุดแล้ว ยังต้องเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวสู่ตลาดการแข่งขันต่อไป จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของธุรกิจที่ลูกค้าได้รับการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ว่าเป็นอย่างไร มีปัญหาเรื่องใดในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะในเรื่องคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลที่ได้อไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการลูกค้าของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ได้แก่ ด้านคุณสมบัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความคุ้มค่าและด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด จำนวน 178 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 124 คน

ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาการดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งการทำงาน
5. ประสบการณ์ทำงาน



ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

1. ด้านคุณสมบัติ
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ด้านความคุ้มค่า
5. ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

(Kotler, 2003) ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดที่เกิดขึ้นของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยจะต้องอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์เพื่อทำการวิเคราะห์หรือประเมินและจะแสดงถึงความชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่ง

(Kolaza, 2011) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความคิดเห็นที่เกิดจากการพิจารณาถึงข้อมูลต่าง ๆ โดยยึดตามหลักความคิดเห็นของตนเองเป็นหลักหรือพิจารณาจากการประเมินผลของสภาพแวดล้อม ที่เกิดขึ้นจริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (1982), Smith and Houston (1982 cited in Khantanapha, 2000), Parasuraman et al. (1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ว่าไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service quality) มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง เป็นจุดเริ่มต้นของการให้คำตอบคุณภาพสูงอย่างเฉพาะตัวจึงสามารถสร้างการติดต่อกับลูกค้าที่มีความสมจริงและเป็นมนุษย์ ทำให้ลูกค้า ให้คำตอบถึงลูกค้าเป็นส่วนตัวมากขึ้น แต่ก็ไม่ผิดที่จะใช้น้ำเสียงและการเข้าหาลูกค้าในแบบของเราเอง

Cronbach (1984) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับว่าการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ก่อตั้งเมื่อ วันที่ 3 กรกฎาคม 2561 เป็นธุรกิจประเภท ให้บริการ สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 199/187 หมู่ที่ 7 หมู่บ้านคุณนัททร 1 ถ.บ้านกล้วย-ไทรน้อย ต.พิมลราช อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี 11110 ให้บริการตรวจวัดทางด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงงานควบคุมดูแลระบบป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ระบบบำบัดมลพิษน้ำเสีย ระบบบำบัดมลพิษอากาศ ระบบบำบัดมลพิษกากอุตสาหกรรม และการให้คำแนะนำตามหลักวิชาการ การนำเสนอวิธีการแก้ไขปรับปรุงบนพื้นฐานของจรรยาบรรณทางวิชาการ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการพร้อมทั้งนำผลการตรวจวัดไปใช้ในการกำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไขผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานในสถานประกอบการ และประชาชนที่อาศัยอยู่โดยรอบ ตลอดจนเพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อองค์กร หรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน ด้าน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ในส่วนของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของประชากร พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธวัชชัย หัวเพชร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ 4G LTE ของเครือข่ายทรูมูฟ เอช ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจในระดับมากที่สุด การให้บริการด้านความคุ้มค่า ประโยชน์ การใช้งาน และคุณสมบัติ และมีความพึงพอใจต่อการตลาดทางตรง ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการขายโดยพนักงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ สถานภาพ การศึกษาอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริม ด้านการตลาดทางตรง ตามลำดับ

สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบธุรกิจส่วนตัวผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวิมล ลิ้มธนทรัพย์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากร นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค บางประอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-35 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นตัวแทนออกของของ ประเภทแผนกงานหรืองานที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือส่วนบริการศุลกากรและได้รับข้อมูลจากการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านรูปธรรมของการให้บริการการ 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 3) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 4) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 5) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการตามลำดับ และเมื่อ

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นที่มี ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้และการประกอบอาชีพต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นายจักรพันธ์ เลิศณรงค์สิน (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และอยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามเพศและอาชีพ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโล รังสิต พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ - 0.692) รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ - 0.682) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ธุรกิจผู้รับบริการ บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเม้นท์ จำกัด จำนวน 178 คน (ที่มา : ทะเบียนผู้ค้าของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเม้นท์ จำกัด ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5%จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 123.18 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

ที่จำนวน 124 คน จากประชากรทั้งหมด 178 คน ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ

ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณา - ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการแก้ไขแล้ว มาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 124 รายคือ ธุรกิจผู้รับบริการบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด จำนวน 124 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 124 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 และเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือ 36- 45 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมาคือ 46- 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 110 คนคิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ระดับวิชาชีพ 59 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ระดับเทคนิค จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ระดับบริหาร 15 คน จำนวน 12.10รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ระดับเทคนิคขั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 13.70 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ระดับหัวหน้างาน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 10 ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเม้นท์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านคุณสมบัติ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่า และด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเม้นท์ จำกัด มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 124 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 และเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือ 36- 45 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมาคือ 46- 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 110 คนคิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 110 คนคิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 10 ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด

ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านคุณสมบัติ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่า และด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ด้านคุณสมบัติ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีบุคลากร บุคลากรที่ผ่านการรับรอง บริการตรวจวัดสิ่งแวดล้อมแบบครบวงจรตามมาตรฐานกระทรวงอุตสาหกรรม มีบุคลากรมีความรู้และประสบการณ์ ได้รับใบอนุญาตห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ และเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ บุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเกิดภาพลักษณ์ที่ดี มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ ผลของการตรวจวัดเป็นไปตามสถานะความเป็นจริง และบุคลากรได้แจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้าถึงวันเวลาที่ให้บริการ/หรือระยะเวลาการส่งมอบงาน ตามลำดับ ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ บุคลากรมีการให้คำปรึกษาเสนอแนะแก่ผู้รับบริการได้อย่างเข้าใจง่าย

ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีความสุภาพและมารยาทดีในการทำงาน พนักงานมีการควบคุมและปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย พนักงานมีความรู้ทักษะ และความเชี่ยวชาญ พนักงาน มีการตรงต่อเวลานัดหมาย ความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ตามลำดับ

ด้านความคุ้มค่า

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน ตามลำดับ ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ราคาเหมาะสมกับปริมาณงาน ปฏิบัติงานอย่างประหยัดเวลาและบรรลุมูลค่าประสงค์ และให้ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ แหล่งบุคคลที่เคยรับบริการกับบริษัทมาก่อน ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ประชาสัมพันธ์ช่องทางอื่น ๆ การติดต่อจากพนักงานฝ่ายขายโดยตรง ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง และช่องทางออนไลน์ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทกรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านคุณสมบัติ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่า และด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มดังนี้

1.ด้านคุณสมบัติ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีบุคลากร บุคลากรที่ผ่านการรับรอง บริการตรวจวัดสิ่งแวดล้อมแบบครบวงจรตามมาตรฐานกระทรวงอุตสาหกรรม มีบุคลากรมีความรู้และประสบการณ์ ได้รับใบอนุญาตห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ และเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย หัวเพชร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ 4G LTE ของเครือข่ายทรูมูฟ เอช ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการด้านความคุ้มค่า ประโยชน์ การใช้งาน และคุณสมบัติ และมีความพึงพอใจต่อการตลาดทางตรง ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการขายโดยพนักงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ สถานภาพ การศึกษาอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดพบว่า อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริม ด้านการตลาดทางตรง ตามลำดับ

2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ บุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเกิดภาพลักษณ์ที่ดี มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ ผลของการตรวจวัดเป็นไปตามสถานะความเป็นจริง และบุคลากรได้แจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้าถึงวันเวลาที่ให้บริการ/หรือระยะเวลาการส่งมอบงาน ตามลำดับ ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ บุคลากรมีการให้คำปรึกษาเสนอแนะแก่ผู้รับบริการได้อย่างเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโล รังสิต พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด(ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ - 0.682) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

3.ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีความสุภาพและมารยาทดีในการทำงาน พนักงานมีการควบคุมและปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย พนักงานมีความรู้ทักษะ และความเชี่ยวชาญ พนักงาน มีการตรงต่อเวลานัดหมาย ความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ในส่วนของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของประชากร พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.ด้านความคุ้มค่า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน ตามลำดับ ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ราคาเหมาะสมกับปริมาณงาน ปฏิบัติงานอย่างประหยัดเวลาและบรรลุวัตถุประสงค์ และให้ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิชัย หัวเพชร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ 4G LTE ของเครือข่ายทรูมูฟ เอช ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการด้านความคุ้มค่า ประโยชน์ การใช้งาน และคุณสมบัติ และมีความพึงพอใจต่อการตลาดทางตรง ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการขายโดยพนักงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ สถานภาพ การศึกษาอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ 4G LTE ของเครือข่ายทรูมูฟ เอช ด้านประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดพบว่า อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริม ด้านการตลาดทางตรง ตามลำดับ

5.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ แหล่งบุคคลที่เคยรับบริการกับบริษัทมาก่อน ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากคือ ประชาสัมพันธ์ช่องทางอื่น ๆ การติดต่อจากพนักงานฝ่ายขายโดยตรง ประชาสัมพันธ์ผ่านทางและช่องทางออนไลน์ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย หัวเพชร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ 4G LTE ของเครือข่ายทรูมูฟ เอช ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการด้านความคุ้มค่า ประโยชน์ การใช้งาน และคุณสมบัติ และมีความพึงพอใจต่อการตลาดทางตรง ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการขายโดยพนักงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ สถานภาพ การศึกษาอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ 4G LTE ของเครือข่ายทรูมูฟ เอช ด้านประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดพบว่า อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดทางตรง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะผลจากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ควรมีการจัดหาบุคลากรที่ผ่านการรับรอง ตามที่กฎหมายกำหนด เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะของพนักงานผ่านการอบรม จากหลักสูตรที่ได้ผ่านการรับรองมาแล้วว่าเหมาะสมกับการดำเนินกิจการของบริษัทฯ และพัฒนาจากการฝึกฝนผ่านการทำงานจริงในหลากหลายสายงาน เตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานที่มีความสามารถและมีความมุ่งมั่นในการที่จะไปเผชิญกับความท้าทายของสถานการณ์จริงให้บุคลากรขององค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด บริษัทควรมีบุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีโดยให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเหมาะสมกับสถานการณ์ไม่ก่อผลเสียหาย มีการเพิ่มบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการและผลของการตรวจวัดเป็นไป

ตามสถานะความเป็นจริงการตรวจวัดสิ่งแวดล้อมบริเวณโรงงานอุตสาหกรรมและโครงการต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อควบคุมการปล่อยมลพิษให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดสอดคล้องกับความเป็นจริงเพื่อให้ผู้รับบริการนำไปหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ถูกต้อง

3.ด้านคุณภาพการให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด คือ ควรมีการให้พนักงานมีความสุภาพและมารยาทดี จะต้องสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการและเอาใจใส่ในการบริการมีความซื่อสัตย์ พนักงานมีการควบคุมและปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความเป็นปัจจัยพื้นฐานในการทำงาน ของพนักงานทุกคน ซึ่งถือเป็นภาระหน้าที่อย่างหนึ่ง ที่ทุกคนต้องช่วยกันปฏิบัติงาน ด้วยความปลอดภัย มีสุขภาพที่ดีและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ กฎ ข้อบังคับและคู่มือความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม การประเมินเวลาก่อนทุกครั้งและต้องประเมินเวลาตามความเป็น

4.ด้านความคุ้มค่า

สิ่งที่ต้องปรับปรุง ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด คือควรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กล่าวคือ ความสามารถในการทำงานให้เกิดผลหรือบรรลุเป้าหมายได้แบบประหยัดต้นทุน เสรีทันเวลา ภายในคุณภาพที่ระบุไว้ นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย สามารถเก็บและวิเคราะห์ตัวอย่างน้ำ ดิน อากาศ และตรวจวัดสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ได้อย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพ และราคาเหมาะสมกับปริมาณงาน

5.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง ความคิดเห็นของธุรกิจที่รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด คือควรมีการประชาสัมพันธ์แหล่งบุคคลที่เคยรับบริการกับบริษัทมาก่อน การสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจนี้แหละ ที่เป็นสิ่งที่ยากและท้าทายกว่า ในการเจาะเข้าไปในกล่องคำของผู้บริโภค การที่จะช่วยแพร่กระจายข่าวสาร และเร่งยอดขายแบบประหยัดงบที่สุด แต่ก็ต้องครบถ้วนด้วยองค์ประกอบสำคัญในการสร้างส่วนผสมที่จะทำลายกำแพงสร้างความน่าเชื่อถือในใจผู้บริโภคได้ ซึ่งหากเราเข้าไปนั่งในใจของลูกค้าได้ ลูกค้าก็จะกลายเป็นผู้บอกต่อ กระจายข้อมูลบริการให้กับเราโดยปริยาย ประชาสัมพันธ์ช่องทางอื่น ๆ การติดต่อจากพนักงานฝ่ายขายโดยตรงควรเพิ่มการเสนอการติดต่อให้มากขึ้นบ่อยขึ้น ทำให้ลูกค้าได้รู้ถึงตราสินค้าประทับใจในบริการรู้จักเรามากขึ้นของบริษัท

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2.การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.) ที่รับบริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย(จป.)ที่รับบริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตให้ครอบคลุมทั่วประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย(จป.)ที่รับบริการของบริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด เป็นอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงในการให้บริการให้ตรงจุด และดีมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จักรพันธ์ เลิศณรงค์สิน. (2561). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ทะเบียนผู้ค้า, บริษัท กรีน เอิร์ธ เอ็นไวรอนเมนท์ จำกัด ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564
- ธวัชชัย หัวเพชร. (2557). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ 4G LTE ของเครือข่ายทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร** สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลปาล์ม รัตติ. การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุวิมล ลีมธนทรัพย์. (2561). **ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากร นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค บางประอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก
- อรสา หนูกระแสร. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- Cronbach, L. (1984). *Essential of Psychological Testing*. (4" ed.). New York: Harper.
- Gronroos (1982), Smith and Houston (1982 cited in Khantanapha, 2000) [https://www.tpa.or.th/writer/\(บทความ\)](https://www.tpa.or.th/writer/(บทความ))
- Kotler, Philip. (2003), *Marketing Management*. 11" ed. New Jersey: Prentice Hall
- Kolaza, (2011). *Introduction of Behavioral Sciences for Business*. New York: Wiley.