

คุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร
กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด
SERVICE QUALITY OF CERTIFICATION BODY'S QUALITY SYSTEMS IN
FOOD INDUSTRY: A CASE OF ABC COMPANY

วริศราภาสุ์ ทิววงศ์¹
ปราโมทย์ ศุภปัญญา²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของบริษัทที่ขอการรับรองกับระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด ประชากรในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมอาหารที่ขอการรับรองระบบคุณภาพกับบริษัท เอบีซี จำกัด ทั้ง 6 สาขา จำนวน 210 ราย สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ ค่า F-test และการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ขอการรับรองระบบคุณภาพมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เอบีซี จำกัด ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองในการบริการ ลักษณะองค์กรของผู้ขอการรับรองที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านลักษณะการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขององค์กรที่แตกต่างกันผู้ขอการรับรองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ หน่วยรับรอง ระบบคุณภาพ อุตสาหกรรมอาหาร

Abstract

The Objective of the independent study about Service Quality of Certification Body's Quality Systems in Food Industry: A Case of ABC Company are 1) To study the characteristics of the company that certified with ABC Company, 2) To study the level of Service Quality of Certification Body's Quality Systems in Food Industry: A Case of ABC Company and 3) To study the feedback from the customer on the service. The data was collected from ABC's customer as 210 companies. The statistics used in this study were Percentage, Average and Standard Deviation. Statistical hypothesis testing used the F-test and experiment with different ways Least Significant Difference (LSD). The research found that The certification system is the quality feedback on the quality of service of the company ABC Ltd. in the top five at the most. In descending order from most to least include Assurance to the service, Tangibility to the service and Reliability to the service and the response to the service. Organizational characteristics of the certification are different opinions on the quality of service to different statistical significance at the 0.05 level, except for the manner of distribution of the products.

Keywords: Service Quality, Certification Body, Quality System, Food Industry

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 02-6774140-3 E-mail warissa_thi@hotmail.com

² ดร. อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมอาหาร เป็นอุตสาหกรรมเป้าหมายหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานของประเทศในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตผลทางการเกษตร เป็นแหล่งรองรับแรงงานส่วนใหญ่ของภาคอุตสาหกรรม เป็นอุตสาหกรรมที่กระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค และเป็นแหล่งเสริมรายได้ของครัวเรือนเกษตรกรและชุมชนในชนบท

การส่งออกอาหารไม่เพียงแต่จะพิจารณาถึงความสำคัญทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว แต่ต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจของประเทศคู่ค้าในด้านความปลอดภัยและคุณภาพมาตรฐานของอาหารด้วย ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจต่างๆ มีการแข่งขันสูง การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าและมีความปลอดภัยที่จะบริโภคกลายเป็นข้อกำหนดพื้นฐานสำหรับผู้ผลิต ดังนั้น การนำระบบการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพเข้ามาช่วยในการประกอบธุรกิจก็จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น

บริษัท เอปซี จำกัด เป็นบริษัทต่างชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ให้บริการตรวจสอบ และตรวจสอบติดตามการค้าระหว่างประเทศ ในด้านสินค้าเกษตร แร่ น้ำมันและก๊าซ สินค้าอุปโภคบริโภค รวมทั้งการรับรองระบบการ ให้บริการแก่หน่วยงานรัฐบาลและสถาบันระดับนานาชาติ ขณะที่การแข่งขันในธุรกิจมีมากขึ้น เนื่องจากภาคการส่งออกโดยเฉพาะอุตสาหกรรมอาหารที่กำลังขยายตัว ทำให้ธุรกิจหน่วยรับรองต่างปรับกลยุทธ์การค้าดำเนินงานให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และจากนโยบายการคงความเป็นผู้นำในตลาดอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอปซี จำกัด เพราะหากผู้ระดับคุณภาพการให้บริการแล้วก็จะสามารถปรับปรุง แก้ไข คุณภาพการให้บริการ และทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้เลือกแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) ที่สร้างแบบวัดคุณภาพการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service Quality) โดยนำปัจจัยกำหนดคุณภาพของบริการทั้ง 10 ประการ จากการวิจัยในกลุ่มผู้บริโภคจากบริการประเภทต่างๆ มาบูรรวมกันเหลือเพียง 5 ด้าน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ Parasuraman et al. (1988) และได้ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้ พบว่ามีความเชื่อมั่น (Reliability) และความตรง (Validity) มากพอ จึงนำมาใช้เพื่อการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการประเภทต่างๆ ได้ องค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการซึ่งใช้ในการสร้างแบบวัด คุณภาพของการบริการ SERVQUAL (Service Quality) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองในการบริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ และนำผลจากการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุง พัฒนา คุณภาพการให้บริการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ [4], [5]

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลกรภัส เวชโอสถ (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่ามี 5 ระดับ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการของธนาคารออมสินสาขา

หนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 372 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบการประเมิน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้ต่อเดือน พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 [1]

สรารุช ตาละซอน (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงไทยจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นด้านที่ถูกค่ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด โดยข้อที่ควรปรับปรุงเป็นลำดับแรกคือข้อที่ว่าด้านธนาคารมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนต์ เป็นต้น จึงควรเสนอผู้บริหารให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนต์ใหม่ เพื่อให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น รองลงมาคือด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี จึงควรให้หัวหน้าหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานคอยควบคุมดูแลเบิกจ่ายอุปกรณ์ดังกล่าวอยู่เสมอ และด้านธนาคารมีแผ่นพับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ชัดเจน เข้าใจง่ายควรประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับแผ่นพับเพื่อให้ปรับปรุงแผ่นพับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้มีเนื้อหาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย [2]

สุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม (2551) ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ขององค์กรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ จากบริษัท SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และ Bureau Veritas (Thailand) Ltd. ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดคือ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุดในความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ และมีการรับรู้มากที่สุดในความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ สำหรับคุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการแตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันมากที่สุดในการตอบสนองในการบริการ และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ 3 บริษัท พบว่าไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการส่วนมากเป็นด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในเรื่องความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ [3]

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะของบริษัทที่ขอการรับรองระบบคุณภาพกับบริษัท เอปียี จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอปียี จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอปียี จำกัด จำแนกตามลักษณะของบริษัทที่ขอการรับรอง

วิธีดำเนินงาน

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมอาหารที่ใช้บริการการตรวจสอบและรับรองระบบคุณภาพกับบริษัท เอบีซี จำกัด สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสาขาของบริษัท เอบีซี จำกัด จำนวน 210 ราย การวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยสถิติ F - test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS [6]

ผลการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

ลักษณะองค์กรที่ขอการรับรองที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะองค์กรที่ขอการรับรอง

ลักษณะองค์กรที่ขอการรับรอง ได้แก่ ระยะเวลาที่องค์กรได้รับการรับรองระบบคุณภาพ องค์กรจัดอยู่ในประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม ลักษณะการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขององค์กร ระบบคุณภาพที่องค์กรขอการรับรอง และเงินทุนจดทะเบียนขององค์กร พบว่า องค์กรที่ขอการรับรองส่วนใหญ่ได้รับการรับรองจาก บริษัท เอบีซี จำกัด มีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา มีระยะเวลา 3 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.48 องค์กรที่ขอการรับรองส่วนใหญ่จัดอยู่ในประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง คิดเป็นร้อยละ 24.76 รองลงมา อาหารแช่เย็นและอาหารแช่เยือกแข็ง คิดเป็นร้อยละ 22.86 องค์กรที่ขอการรับรองส่วนใหญ่มีการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในประเทศและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 68.10 รองลงมา จำหน่ายในประเทศเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 27.62 องค์กรที่ขอการรับรองส่วนใหญ่ขอการรับรองในระบบบริหารงานคุณภาพ: ISO 9001 คิดเป็นร้อยละ 27.73 รองลงมา ระบบการจัดการสุขลักษณะที่ดีในสถานประกอบการ: GMP คิดเป็นร้อยละ 23.95 และองค์กรที่ขอการรับรองส่วนใหญ่มีเงินทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 47.14 รองลงมา มีเงินทุนจดทะเบียน 50 - 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 31.43

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ขอการรับรองต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าผู้ยื่นขอการรับรองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ 4.24 และด้านการตอบสนองในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะของบริษัทที่ขอการรับรองกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด

ระยะเวลาที่องค์กรได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐาน ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ทุนจดทะเบียนขององค์กร ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐาน ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้, ด้านการตอบสนองในการบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ระบบคุณภาพที่องค์กรขอการรับรอง ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สรุป

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าลักษณะองค์กรที่ขอการรับรองระบบคุณภาพ ได้แก่ ระยะเวลาที่องค์กรได้รับการรับรองระบบคุณภาพ องค์กรจัดอยู่ในประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม ลักษณะการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขององค์กร ระบบคุณภาพที่องค์กรขอการรับรอง และเงินทุนจดทะเบียนขององค์กร ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพที่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของพนักงาน ทั้งพนักงานในส่วนของสำนักงานและผู้ตรวจประเมินเองมีความแตกต่างกัน ซึ่งผู้ขอการรับรองให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เอบีซี จำกัด ในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ขอการรับรองต้องการจากบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินเป็นอันดับแรก เมื่อติดต่อขอรับบริการตรวจประเมิน ประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจประเมินระบบคุณภาพ เจ้าหน้าที่ตรวจประเมินด้วยความเป็นกลาง เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคลากรของบริษัท และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ไม่รับของกำนัลหรือประโยชน์อื่นใด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าผู้ขอการรับรองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในระดับน้อย 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการตอบสนองในการบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านการตอบสนองในการบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการในการตรวจประเมินของบริษัท เอบีซี จำกัด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว น้อยที่สุด บริษัทควรจัดให้ทีมลงตารางงานของผู้ตรวจประเมิน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน โดยผู้ลงตารางคนหนึ่งๆ รับผิดชอบในมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่งเลย แต่สามารถทำหน้าที่แทนกันได้

ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการในการตรวจประเมินของบริษัท เอบีซี จำกัด ในเรื่องลูกค้ามีความสะดวกในการขอรับบริการตรวจประเมิน น้อยที่สุด ซึ่งควรเพิ่มช่องทางการติดต่อมากขึ้น และมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามการติดต่อขอรับบริการของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบความต้องการของลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการในการตรวจประเมินของบริษัท เอบีซี จำกัด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ส่งรายงานผลการตรวจประเมินระบบคุณภาพภายในเวลาที่นัดหมาย น้อยที่สุด ผู้ศึกษาเห็นว่าควรแจ้งกำหนดการส่งรายงานผลการตรวจประเมินให้เร็วขึ้น เพื่อเวลาสำหรับการตรวจความถูกต้องของรายงานโดยพนักงานทางเทคนิค หากรายงานไม่ถูกต้องผู้ตรวจประเมินก็จะมีเวลาแก้ไขรายงานได้ทัน ลูกค้าก็จะได้รับใบรับรองได้ตามกำหนด

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยได้รับความช่วยเหลือจาก ดร.ปราโมทย์ ศุภปัญญา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความอนุเคราะห์สละเวลาแนะนำ ให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขให้การวิจัยฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นจนสำเร็จเป็นอย่างดี และขอขอบคุณครอบครัวที่วางสัพทุกคนที่ช่วยเหลือ ห่วงใยดูแล ให้กำลังใจและเป็นกำลังใจสนับสนุนตลอดมาจนเป็นแรงผลักดันทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน สถาบันการศึกษาทุกแห่งที่เปิดโอกาสในการศึกษาให้ความรู้ อบรมสั่งสอนแก่ผู้ศึกษาจนกระทั่งสามารถทำการวิจัยฉบับนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์คุณค่าและประโยชน์อันจะพึงเกิดมีขึ้น จากการศึกษาฉบับนี้ผู้ศึกษาขอขอบแต่ท่านผู้มีพระคุณทุกท่าน คุณพ่อคุณแม่ และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] กุศลภัส เวชโอสถ. (2558). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขานองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
- [2] สรวาฐ ตาละซอน. (2557). คุณภาพการบริการแก่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงไทยในจังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- [3] สุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม. (2551). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบISO9000. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- [4] อีริกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2549). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : แอคทีฟ พรินท์
- [5] ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- [6] รองศาสตราจารย์ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี

ตารางที่ 1 สรุปผลระดับแสดงความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรองระบบคุณภาพใน
อุตสาหกรรมอาหาร กรณีศึกษา บริษัท เอปซี จำกัด

ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยรับรอง ระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	4.30	0.48	มากที่สุด	2
ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.25	0.49	มากที่สุด	3
ด้านการตอบสนองในการบริการ	4.22	0.49	มากที่สุด	5
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.43	0.34	มากที่สุด	1
ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.24	0.46	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.29	0.36	มากที่สุด	