คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

นายสุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2551

Service Quality as Expected and Perceived by Clients in ISO9000 Quality Management System Assessment

Mr. Suthee Praditthamm

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000
ชื่อและนามสกุล	นายสุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิไกร)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 18 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ผู้ศึกษา นายสุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 2) เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ 3) เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 และ4) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

การศึกษาครั้งนี้ประชากรคือ ผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับบริการจาก 3 บริษัทได้แก่ บริษัท SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. จำนวน 200 ราย กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยด้านที่มากที่สุดคือด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุดในความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ และมีการรับรู้มากที่สุดในความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ 2) คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ แตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันมากที่สุดในด้านการตอบสนองในการบริการ 3) คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ 3 บริษัท ไม่แตกต่างกัน และ4) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการส่วนมากเป็นด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในเรื่องความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ คุณภาพบริการ ความคาดหวัง การรับรู้ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ และรองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิไกร สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ในการช่วยเหลือให้คำแนะนำต่างๆ ติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระตลอดระยะเวลาการศึกษาอย่างใกล้ชิด ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ มา ณ.โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย นำประเสริฐชัย รองศาสตราจารย์ ดร.ชาวสวน กาญจโนมัย ดร.ประสิทธิ์ จิยะพานิชกุล ที่ช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความชัดเจนของคำถาม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถาม ตลอดจนผู้แทนฝ่ายบริหารระบบ ISO9000 ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณตา คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือเป็นกำลังใจตลอดมา

สุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม

พฤศจิกายน 2551

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญตาราง ..... ช

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การศึกษา 4

กรอบแนวคิดการศึกษา 4

ขอบเขตของการศึกษา 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ 7

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 10

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 20

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 27

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 30

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 30

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 32

การเก็บรวบรวมข้อมูล 34

การวิเคราะห์ข้อมูล 35

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 36

ตอนที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 37

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 43

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ 49

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 52

บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 56

สรุปการศึกษา 56

อภิปรายผล 59

ข้อเสนอแนะ 62

บรรณานุกรม 65

ภาคผนวก 69

ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม 70

ข แบบสอบถาม 72

ค ค่าร้อยละของคุณลักษณะของผู้รับบริการและข้อมูลทั่วไปขององค์กร 79

ประวัติผู้ศึกษา 82

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1 จำนวนองค์กรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 แยกตามบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 3

ตารางที่ 3.1 จำนวนองค์กรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จาก 3 บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 30

ตารางที่ 3.2 จำนวนตัวอย่างองค์กรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ จาก 3 บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 32

ตารางที่ 3.3 จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับจากผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ จาก 3 บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 35

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการโดยรวม 37

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ 38

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ 39

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในการบริการ 40

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 41

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ 42

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการ 43

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ 44

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ 45

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการ
ในด้านการตอบสนองในการบริการ 46
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการ
ในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 47
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการ
ในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ 48
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวัง จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ
ตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 49
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ
ตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 50
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ
ตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 51
ตารางที่ 4.16 จำนวนและค่าร้อยละของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
คุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 52
ตารางที่ 4.17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO9000 54

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา 4
ภาพที่ 2.1 คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ (Perceived Service Quality) 16
ภาพที่ 2.2 โมเดลช่องว่าง 19

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิวัฒนาการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่มีที่สิ้นสุด ในอดีตก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรมมีการผลิตสินค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งมีจำนวนไม่มาก มักจะมีการควบคุมคุณภาพ โดยเน้นการตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิต ภายหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมมีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาเป็นการควบคุมคุณภาพ โดยนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว ตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงหรือไม่ เพื่อลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และได้พัฒนามาเป็นระบบการประกันคุณภาพในระยะต่อมา ซึ่งมีการวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่วัตถุดิบระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้น และมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการอุตสาหกรรมและวงการค้าทั่วโลก

ระบบบริหารงานคุณภาพเป็นพัฒนาการที่มาจากระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพและความต้องการของลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น เป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ระบบบริหารงานคุณภาพนี้ ไม่ใช่ระบบที่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือบริการเช่นเดียวกับที่มักจะมีการปฏิบัติกันในอดีต แต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีการสื่อนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพด้วย จากข้อดีของระบบบริหารงานคุณภาพนี้เอง จึงทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก และได้กำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับจนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO ซึ่งรู้จักกัน

แพร่หลายในชื่อ อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2551)

ISO9000 เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพสำหรับองค์กร ที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกให้การยอมรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลาย กำหนดขึ้นโดย องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ซึ่งมีคณะกรรมการวิชาการคณะที่ 176 (ISO/TC 176: Quality Management and Quality Assurance) เป็นผู้จัดทำมาตรฐานดังกล่าวประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ. 1987) และมีการแก้ไขมาตรฐาน 2 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2537 (ค.ศ.1994) และปี พ.ศ. 2543 (ค.ศ. 2000) นับตั้งแต่มีการประกาศใช้มาตรฐาน ISO9000 เป็นต้นมา องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้นำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้อย่างกว้างขวาง ในการจัดระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนดเพื่อให้ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 อันจะเป็นสิ่งที่แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าองค์กรมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2551)

สำหรับองค์กรภาคเอกชนของไทยในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทย เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าการส่งออกสูงสุด โดยยอดการส่งออกรวมในปี พ.ศ.2550 มีมูลค่า 45;499 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 1.6 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนสูงถึง 30% ของมูลค่าการส่งออกทั้งประเทศรวมกัน รวมทั้งมีอัตราการจ้างงานมากกว่า 500,000 คน สูงสุดเป็นอันดับ 1 ของภาคอุตสาหกรรมไทย (วาริน ลีมะวัฒนา 2551: 46) องค์กรในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 เนื่องจากเป็นมาตรฐานสากลที่ยอมรับกันสำหรับการค้า การส่งออกในปัจจุบัน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมได้รวบรวมรายชื่อองค์กรในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จำแนกออกเป็นสาขาต่างๆ โดยสาขาที่มีจำนวนองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 มากที่สุดคือ สาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ซึ่งมีจำนวนองค์กร 359 ราย และบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ 3 อันดับแรกได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนองค์กรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 แยกตามบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
SGS (Thailand) Limited.	80	22.3
Management System Certification Institute (Thailand): MASCI	64	17.8
Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd.	56	15.6
Others	159	44.3
รวม	359	100.0

ที่มา: สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2551

ในปัจจุบันบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 เช่นเดียวกับ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. มีจำนวนมาก ทำให้มีการแข่งขันสูง บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกสูง โดยเน้นศึกษาบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ 3 อันดับแรกได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. ซึ่งมีจำนวนองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 รวมกัน 200 ราย โดยผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในการพิจารณาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัท ในการให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

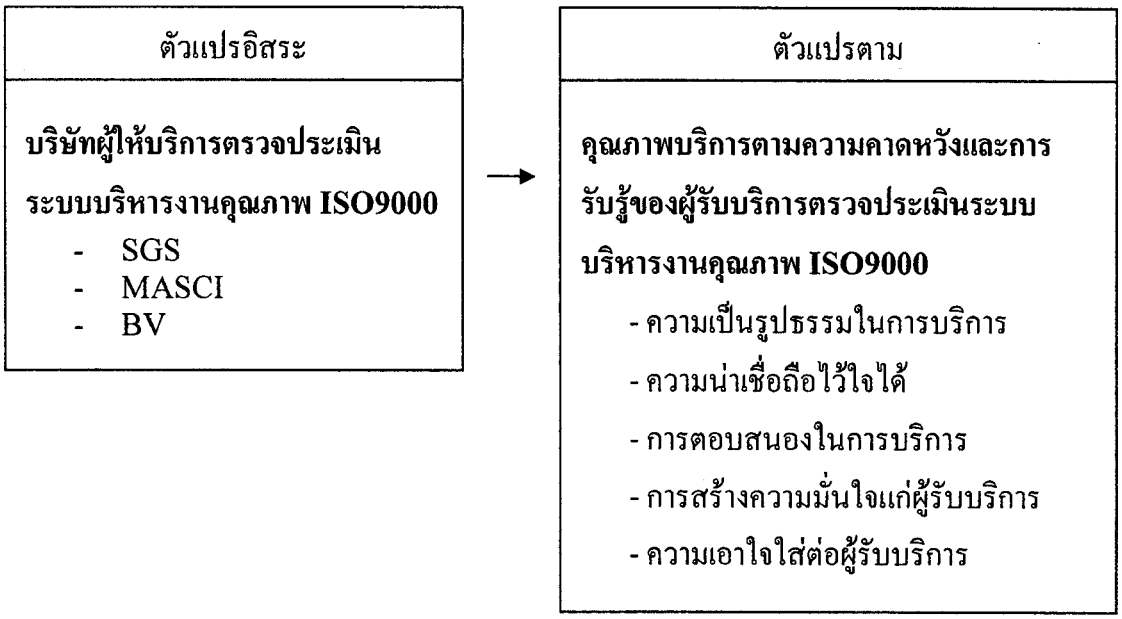
2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

2.3 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

2.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 แล้ว ได้นำแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรคือ ผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จาก 3 บริษัท ได้แก่บริษัท SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. โดยมีจำนวนประชากร 200 ราย

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะ ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองในการบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

4.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2551 – เดือนตุลาคม พ.ศ.2551

4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระคือบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ได้แก่บริษัท SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. ส่วนตัวแปรตามคือ คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในมุมมอง 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองในการบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความคาดหวัง หมายถึง ความปรารถนา ความต้องการ ความรู้สึกในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าถึงบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ที่ควรมี ควรเป็น หรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสมต่อสถานการณ์

5.2 การรับรู้ หมายถึง กระบวนการเลือก จัดการ และแปลความหมายความรู้สึกที่เกิดจากการสัมผัสสิ่งเร้าภายนอก ผ่านประสาทสัมผัส และความรู้สึกทางจิตใจทำการสรุป เพื่อสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมาย โดยอาศัยประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมเป็นเครื่องช่วย

ในการแปลความหมาย เกิดเป็นความรู้ ความเข้าใจของบุคคลในบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบ ISO9000 ขององค์กรที่มีการจัดระบบบริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO9000

5.4 คุณภาพบริการ หมายถึง คุณลักษณะของการบริการ ที่ถูกประเมินโดยผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพบริการโดยมีมุมมอง 5 ด้าน ดังนี้

5.4.1 ความเป็นรูปธรรมในการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้เช่น การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงเอกสารที่ติดต่อกับผู้รับบริการ

5.4.2 ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ หมายถึง การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การให้บริการที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ภายในเวลาที่เหมาะสม

5.4.3 การตอบสนองในการบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจ ของพนักงานในการให้บริการ อย่างสะดวกรวดเร็ว

5.4.4 การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความสุภาพ มีจริยธรรม ผู้รับบริการมั่นใจในการบริการ

5.4.5 ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.5 ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 หมายถึง มาตรฐานสากลที่กำหนดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ซึ่งมีคณะกรรมการวิชาการคณะที่ 176 เป็นผู้จัดทำเป็นมาตรฐานการบริหารกระบวนการ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ 1) มีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพที่ชัดเจน 2) มีผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพโดยตรง 3) มีการประกันว่าการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นตามมาตรฐานคู่มือการทำงาน 4) มีระบบการควบคุมและตรวจสอบผลการดำเนินงาน และ 5) มีระบบการนำผลการดำเนินงานไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ใช้ประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัทให้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

6.2 เป็นแนวทางให้กับงานศึกษาที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่อง

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการศึกษาประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้

1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ไพรพนา ศรีเสน (2544: 14) ให้ความหมายว่า เป็นความคิด ความรู้สึกอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของสถานการณ์ ซึ่งการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

วราภรณ์ ดำรงรัตน์ (2548: 6) ให้ความหมายว่า กระบวนการความรู้สึกนึกคิดเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นตามความจำเป็นความเหมาะสมต่อสถานภาพ หรือสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง และความคาดหวังของแต่ละบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันของแต่ละบุคคล

Kotler (1994: 40) ให้ความหมายว่า เกิดจากประสบการณ์ที่ผ่านมา คำบอกเล่าจากเพื่อน นักการตลาด ข้อมูลคู่แข่งขัน และสัญญา

ExoCrew (2004-2008) ให้ความหมายว่าเป็นการแสดงออกหรือการคาดหมายหรือคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความปรารถนา ความต้องการ ความรู้สึกในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่ควรมี ควรเป็น หรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสมต่อสถานการณ์ แตกต่างกันในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และข้อมูลที่ได้รับ

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการสร้างความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณภาพบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546: 52-53) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล 4 ปัจจัยได้แก่

1.2.1 Word of Mouth Communication เป็นปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังในคุณภาพบริการ เพราะบริการเป็นสิ่งที่จับต้องยาก ทำให้มีความเสี่ยงเพราะไม่สามารถทดลองก่อนได้ ผู้รับบริการจึงต้องหาข้อมูลด้วยการสอบถามเอาจากเพื่อนหรือญาติที่เคยใช้บริการนั้นๆ มาก่อน

1.2.2 Personal Need and Preferences เป็นความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัว อันเนื่องมาจากพื้นฐานทางด้านสังคม การศึกษา ครอบครัว ศาสนา และวัฒนธรรม

1.2.3 Past Experience เป็นประสบการณ์ในอดีตที่สะสมมา ตัวอย่างถ้าเราไปรับประทานอาหารที่ภัตตาคารอิตาลีแห่งหนึ่งเป็นประจำเจ้าของร้านมักจัดของหวานชิ้นพิเศษให้เสมอทุกครั้งที่ไป เมื่อเราไปรับประทานอาหารที่ภัตตาคารแห่งนี้อีกย่อมคาดหวังจะได้รับการดูแลที่เป็นพิเศษในลักษณะนี้อีกเช่นเคย

1.2.4 External Communication ได้แก่การลงโฆษณาเพื่อสร้างภาพพจน์ เป็นการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการล่วงหน้าเพื่อให้ผู้รับบริการสะสมข้อมูลสร้างความคาดหวังก่อนตัดสินใจมาใช้บริการของบริษัท

1.3 ความหมายของการรับรู้

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 71) ให้ความหมายว่า การตีความว่าสิ่งที่รู้สึกนั้นคืออะไร การรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิดที่สลับซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้บุคคลเห็นภาพที่ปรากฏต่อตนนั้นบางครั้งตรงกับที่เป็นจริง และบางครั้งอาจแตกต่างไปจากความเป็นจริง การรู้ว่าโลกของการรับรู้แตกต่างไปจากโลกของความเป็นจริงของบุคคลในองค์กร จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรเป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

วิภาภัทร วีระวัฒกานนท์ (2547: 30) สรุปความหมายว่า กระบวนการที่บุคคลรับสัมผัสกับสิ่งเร้าภายนอก แล้วแปลความหมายนั้นโดยอาศัยประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม เป็นเครื่องช่วยในการแปลความหมายสิ่งนั้นๆ ออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550: 66) ให้ความหมายว่า กระบวนการที่บุคคลเลือก จัดการและแปลความปัจจัยนำเข้าในการสร้างภาพที่มีความหมายของโลกสัมผัสสิ่งใดๆ ผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส และความรู้สึกทางจิตใจทำการสรุป และตีความหมายของสิ่งที่สัมผัสนั้นๆ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมายหรือมีความ

สอดคล้องกับภาพความทรงจำเดิม และส่งผลให้เกิดการกระทำที่ตอบสนองต่อการรับรู้ที่เกิดขึ้นเหล่านั้น

Kotler (1994: 186) ให้ความหมายว่า กระบวนการที่แต่ละบุคคลคัดเลือก จัดการและตีความข้อมูลนำเข้าจากประสาทสัมผัส เพื่อสร้างภาพที่มีความหมาย

ExoCrew (2004-2008) ให้ความหมายว่าการแสดงถึงความเข้าใจ ความรู้โดยประสาทสัมผัสหรือสติปัญญา ความเข้าใจในสิ่งที่มากระทบกับอวัยวะของร่างกายหรือจิตใจ

สรุปได้ว่า การรับรู้ คือกระบวนการที่บุคคลเลือก จัดการ และแปลความหมายความรู้สึกที่เกิดจากการสัมผัสสิ่งเร้าภายนอก ผ่านประสาทสัมผัสทาง ตา หู จมูก ลิ้น กายสัมผัสและความรู้สึกทางจิตใจทำการสรุป เพื่อสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมาย โดยอาศัยประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมเป็นเครื่องช่วยในการแปลความหมาย เกิดเป็นความรู้ ความเข้าใจของบุคคล ซึ่งบางครั้งตรงกับที่เป็นจริง และบางครั้งอาจแตกต่างไปจากความเป็นจริง และส่งผลให้เกิดการกระทำตอบสนองต่อการรับรู้ที่เกิดขึ้นนั้น

1.4 กระบวนการรับรู้ของบุคคล

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550: 72) กล่าวว่ากระบวนการรับรู้ แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1.4.1 การถ่ายทอดความรู้สึก เป็นการเปิดรับข้อมูลจากสิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระทบต่อประสาทสัมผัสทั้งห้า และตั้งใจรับข้อมูลที่ตนเองเลือกสรรเข้ามาสู่ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับจากตัวกระตุ้นโดยผ่านประสาทสัมผัสไปยังสมองและจิตใจ

1.4.2 การจำแนกรายละเอียดของความรู้สึก เป็นการจำแนกรายละเอียดของความรู้สึกที่เกิดขึ้นตามความรู้สึกในจิตใจ ความรู้ และประสบการณ์ของบุคคล

1.4.3 ความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่รับรู้ เป็นความเข้าใจในข้อมูล ไม่ได้หมายความว่าเข้าใจถูกต้องเสมอไป การตีความขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทัศนคติ และประสบการณ์ การประมวลความรู้สึก ความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่รับรู้

1.4.4 รักษาข้อมูล เป็นการจดจำข้อมูลที่ได้รับ นำไปสู่กระบวนการในการตัดสินใจขั้นต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 106) กล่าวว่าคุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึงการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี

วิภาภัทร วีระวัฒกานนท์ (2547: 12) กล่าวว่าคุณภาพบริการเป็นคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริการที่ให้ว่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด

ชัยฤกษ์ จุฑากิตติ (2548: 3) กล่าวว่าคุณภาพบริการหมายถึงปริมาณความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

Kotler (1994: 474) กล่าวว่าคุณภาพบริการถูกประเมินโดยผู้รับบริการ โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง

Fitzsimmons (2006: 129) กล่าวว่าคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ ซึ่งทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงถูกวัดเป็นคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นได้ทั้งลบหรือบวก

สรุปได้ว่าคุณภาพบริการ หมายถึง คุณลักษณะของการบริการ ที่ถูกประเมินโดยผู้รับบริการ ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ

2.2 ความสำคัญของคุณภาพบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 109-110) กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพบริการ สามารถพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณดังนี้

2.2.1 เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพประกอบด้วย

1) การสร้างความพอใจและความจงรักภักดีให้ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้รับบริการหาได้ยากในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย ซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้การให้บริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของผู้รับบริการด้วย

2) *มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ* การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

3) *มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ* คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพในการบริการ

4) *เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด* ส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ธุรกิจอาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ๆมาสู่ตลาด ไม่นานคู่แข่งรายอื่นก็ลอกเลียนแบบได้ หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจนคือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆในธุรกิจหนึ่งๆ จะเหมือนหรือคล้ายกันมาก เช่น บริการบัตรเครดิต บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการแยกความแตกต่างได้คือคุณภาพในการบริการ ซึ่งเกิดจากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

5) *สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน* ด้วยเหตุผลทั้งหมดข้างต้น ทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจ ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลารวดเร็ว ทำให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2.2.2 เชิงปริมาณ ความสำคัญในเชิงปริมาณประกอบด้วย

1) *ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด* การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงาน และการสูญเสียผู้รับบริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นการลงทุนที่ถูกกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า นอกจากนี้การหาผู้รับบริการรายใหม่เพื่อชดเชยผู้รับบริการที่สูญเสียไปจะใช้เงินมากกว่าการรักษาผู้รับบริการรายเก่าถึง 25%

2) *เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ* เมื่อผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ย่อมทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้กิจการสามารถเพิ่มรายได้จากฐานผู้รับบริการรายปัจจุบัน ในขณะเดียวกันการเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดจากผู้รับบริการรายใหม่และจากผู้รับบริการรายปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจย่อมเป็นไปได้ไม่ยาก

2.3 ประเภทของคุณภาพบริการ

ธีรกิติ นวรัตน ณ.อยุธยา (2549: 179-181) กล่าวถึงการแบ่งประเภทของคุณภาพบริการโดยอาศัยเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

2.3.1 ความยากง่ายในการประเมินคุณภาพบริการ แบ่งได้ 3 ประเภท

1) Search Quality คุณภาพที่ผู้รับบริการสามารถประเมินได้ก่อนการใช้บริการเช่น อาจประเมินได้จากการพิจารณารูปแบบ ราคา ความรู้สึกในการสัมผัส เป็นต้น

2) Experience Quality คุณภาพที่ผู้รับบริการสามารถประเมินได้ภายหลังใช้บริการเช่น อาจประเมินได้จากความคงทน ความยากง่ายในการใช้งาน เป็นต้น

3) Credence Quality คุณภาพที่ผู้รับบริการมีความยุ่งยากในการประเมินมากที่สุด อาจไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการได้ แม้ว่าจะใช้บริการนั้นไปแล้ว

2.3.2 การพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หรือกระบวนการบริการเป็นหลัก

การจำแนกประเภทของคุณภาพวิธีนี้ พิจารณาจากคุณภาพที่เกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการ (Perceived Service Quality – PSQ) ซึ่งคุณภาพดังกล่าวจะเกิดขึ้นจาก "ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ" ประกอบด้วยการที่ผู้รับบริการได้มีโอกาสรับบริการติดต่อกันหลายๆครั้ง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการดังกล่าว จะมีผลกระทบที่สำคัญต่อคุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ (PSQ)

โดยทั่วไปคุณภาพบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการ จะสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก

1) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) คุณภาพที่เกิดจากการที่ผู้รับบริการประเมิน "ผลลัพธ์" ของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการโดยการพิจารณาว่าเขาได้รับ "อะไร" หลังจากที่กระบวนการบริการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการสิ้นสุดลง การประเมินคุณภาพประเภทนี้มักเป็นการประเมินตามสภาพความเป็นจริงว่า การบริการที่ผู้รับบริการได้รับสามารถแก้ปัญหาทางด้านเทคนิคได้หรือไม่

2) คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) คุณภาพที่เกิดจากการที่ผู้รับบริการประเมิน "กระบวนการ" หรือวิธีการในการให้บริการว่าเขาได้รับการบริการ "อย่างไร" โดยผู้รับบริการอาจพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆเช่น รูปลักษณ์ภายนอกของสถานบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิกลักษณะ กิริยาท่าทาง คำพูด และมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมักทำการประเมินคุณภาพเชิงหน้าที่ของบริการที่เขาได้รับโดยอาศัยความรู้สึกส่วนตัวเป็นหลัก

2.4 คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการรับรู้

ธีรกิติ นวรัตน ณ.อยุธยา (2549: 182-186) กล่าวถึงการศึกษาวิจัยทางด้านคุณภาพบริการที่สำคัญคือ งานของ Gronroos และงานของ Parasuraman และคณะ ดังนี้

2.4.1 การศึกษาของ Gronroos

การศึกษาคุณภาพที่เน้นทางด้านการบริการเริ่มขึ้นจากผลงานของ Gronroos (1982, 1983, 1984) ซึ่งต่อมาเขาเสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เรียกว่า "คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้" (Perceived Service Quality – PSQ) และ "คุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ทั้งหมด" (Total Perceived Quality) เป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก "ความคาดหวัง" ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่มีต่อ "การประเมินคุณภาพ" ของการบริการหลังจากการใช้บริการนั้น

Gronroos (1990) ได้อธิบายแนวความคิดในเรื่อง "คุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ทั้งหมด" โดยกล่าวว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการรับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการคือ

1) *คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality)* ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้

(1) การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication)

(2) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image)

(3) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of Mouth)

(4) ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Needs)

2) *คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์การใช้บริการ (Experienced Quality)* ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้

(1) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image)

(2) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality)

(3) คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality)

โดยทั่วไปผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพบริการจากการเปรียบเทียบ "คุณภาพที่คาดหวัง" (Expected Quality) กับ "คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์การใช้บริการ" (Experienced Quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจาณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็น "คุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด" ซึ่งทำให้ได้ผลสรุปเป็น "คุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ได้" (PSQ) นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็น

ดังกล่าวพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการมีการรับรู้ว่าคุณภาพบริการของบริษัทไม่ดีอย่างที่คาดหวังไว้

2.4.2 การศึกษาของ Parasuraman และคณะ

การศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ใช้วิธีการวิจัยแบบ Focus group ได้ข้อสรุปคล้ายกับการศึกษาวิจัยของ Gronroos (1982)

Parasuraman และคณะพบว่าผลลัพธ์ที่เกิดจากผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการที่เขาได้รับเรียกว่า "คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้" (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดจากการที่ผู้รับบริการทำการเปรียบเทียบ "บริการที่คาดหวัง" (Expected Service) กับ "บริการที่รับรู้" (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้ว ในการประเมินคุณภาพการบริการ ผู้รับบริการจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังนี้

1) Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่สัญญากับผู้รับบริการไว้อย่างถูกต้อง โดยไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2) Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ

3) Responsiveness (การสนองตอบผู้รับบริการ) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว และยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

4) Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5) Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และความลังเลสงสัย

6) Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7) Communication (การสื่อสาร) การรับฟังผู้รับบริการ และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจได้

8) Understanding the Customer (ความเข้าใจผู้รับบริการ) พยายามที่จะทำความรู้จัก และเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

9) Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

10) Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับผู้รับบริการในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติผู้รับบริการ

ข้อสังเกตที่น่าสนใจที่เกิดจากการวิจัยของ Parasuraman และคณะคือ จากเกณฑ์ที่สำคัญ 10 เกณฑ์ดังกล่าวที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพบริการนั้น มีเพียง 2 เกณฑ์เท่านั้น คือ Credibility(ความน่าเชื่อถือ) และTangibles(สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ที่จัดว่าเป็น Search Quality ซึ่งหมายความว่าผู้รับบริการสามารถจะประเมินคุณภาพได้ล่วงหน้าก่อนการใช้บริการ ส่วนเกณฑ์อื่นๆจำนวน 6 เกณฑ์ได้แก่ Reliability(ความไว้วางใจ) Responsiveness(การสนองตอบผู้รับบริการ) Access(ความสะดวก) Communication(การสื่อสาร) Understanding the Customer(ความเข้าใจผู้รับบริการ) และCourtesy(ความสุภาพและเป็นมิตร) ล้วนจัดเป็น Experience Quality ซึ่งหมายถึงว่าผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพตามเกณฑ์เหล่านั้นได้จนกว่าจะได้ใช้บริการ ส่วนเกณฑ์อีก 2 เกณฑ์ที่เหลือคือ Security(ความมั่นคงปลอดภัย) และ Competence(ความสามารถ) จัดเป็น Credence Quality หมายความว่าผู้รับบริการอาจไม่สามารถประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ดังกล่าวได้ทันทีแม้ว่าจะได้ใช้บริการไปแล้ว

ในการวิจัยครั้งต่อมาคณะผู้วิจัยทั้ง 3 คนดังกล่าว พบว่ามีระดับความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างรวม 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1) *Tangibles (ความเป็นรูปธรรมในการบริการ)* สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ การแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สัมผัสได้เหล่านี้เป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2) *Reliability (ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้)* ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้สัญญา หรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

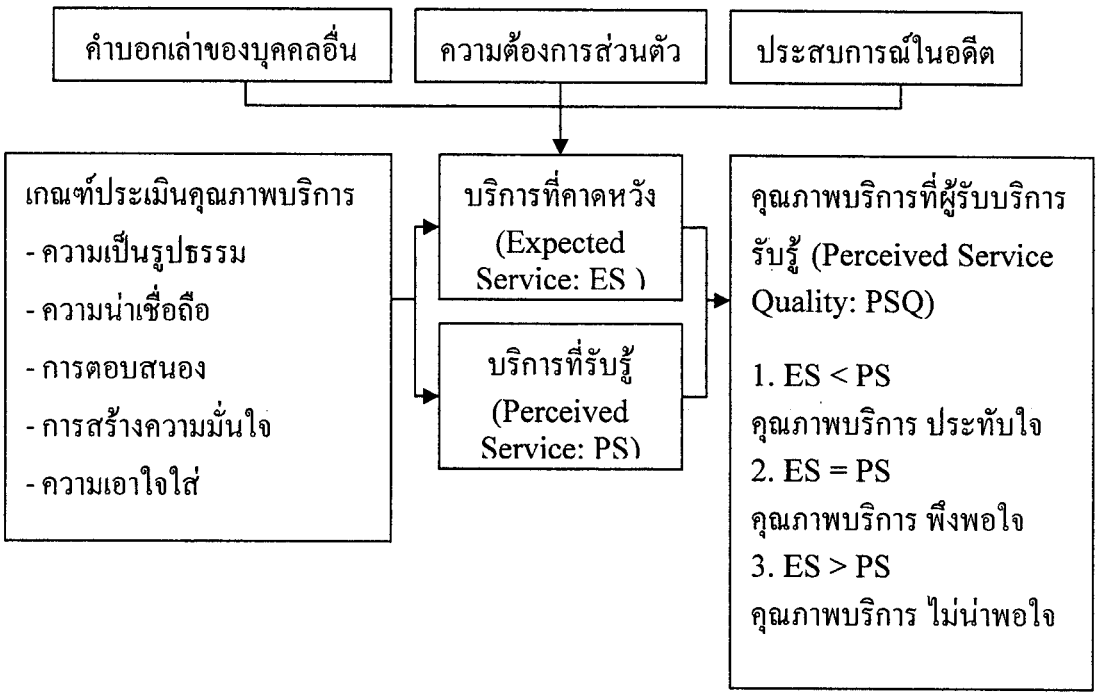
3) *Responsiveness (การตอบสนองในการบริการ)* ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นผู้รับบริการแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4) *Assurance (การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ)* ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์ มี

จริยธรรมในการให้บริการ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่เป็นมาตรฐาน มีความมั่นคงปลอดภัย

5) Empathy (ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย เป็นการดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างชัดเจน

กล่าวโดยสรุปเกณฑ์สำคัญที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพบริการเกือบทั้งหมด (ยกเว้นบางส่วนของ Tangibles) ล้วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการทั้งสิ้น ดังนั้นกิจการบริการต้องตะหนักถึงความสำคัญของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ของผู้รับบริการในเรื่องคุณภาพบริการ



ภาพที่ 2.1 คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ (Perceived Service Quality)
ที่มา: Fitzsimmons (2006: 128)

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ 5 เกณฑ์ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองในการบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ดังแสดงในภาพที่ 2.1

2.5 โมเดลช่องว่างคุณภาพ

Hollins and Shinkins (2006: 156-157) กล่าวถึงงานวิจัยด้านคุณภาพบริการของ Zeithaml, Parasuraman and Berrry ในการพัฒนาโมเดลคุณภาพบริการซึ่งรู้จักกันทั่วไปว่าเป็น โมเดลช่องว่างคุณภาพ (Quality Gap Model) โมเดลนี้ตรวจสอบคุณภาพบริการบนพื้นฐานความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในห้าด้านและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับจริง ตรงไหนแตกต่างกันเรียกว่าช่องว่าง (ดูภาพที่ 2.2 โมเดลช่องว่าง) ในการวัดขนาดช่องว่าง ใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมา 22 รายการเรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพที่มีประโยชน์ โมเดลนี้ไม่อนุญาตให้ใช้กับผู้รับบริการที่มีความคาดหวังในคุณภาพต่ำ เพราะถ้าผู้รับบริการได้รับบริการดีกว่าความคาดหวังจากบริษัทผู้ให้บริการนั้น ไม่สามารถจัดเป็นบริการที่มีคุณภาพได้ถ้าผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพต่ำ โมเดลช่องว่างทำงานได้ดีกับบริษัทผู้ให้บริการขนาดใหญ่แต่ใช้ได้น้อยสำหรับบริษัทขนาดเล็ก

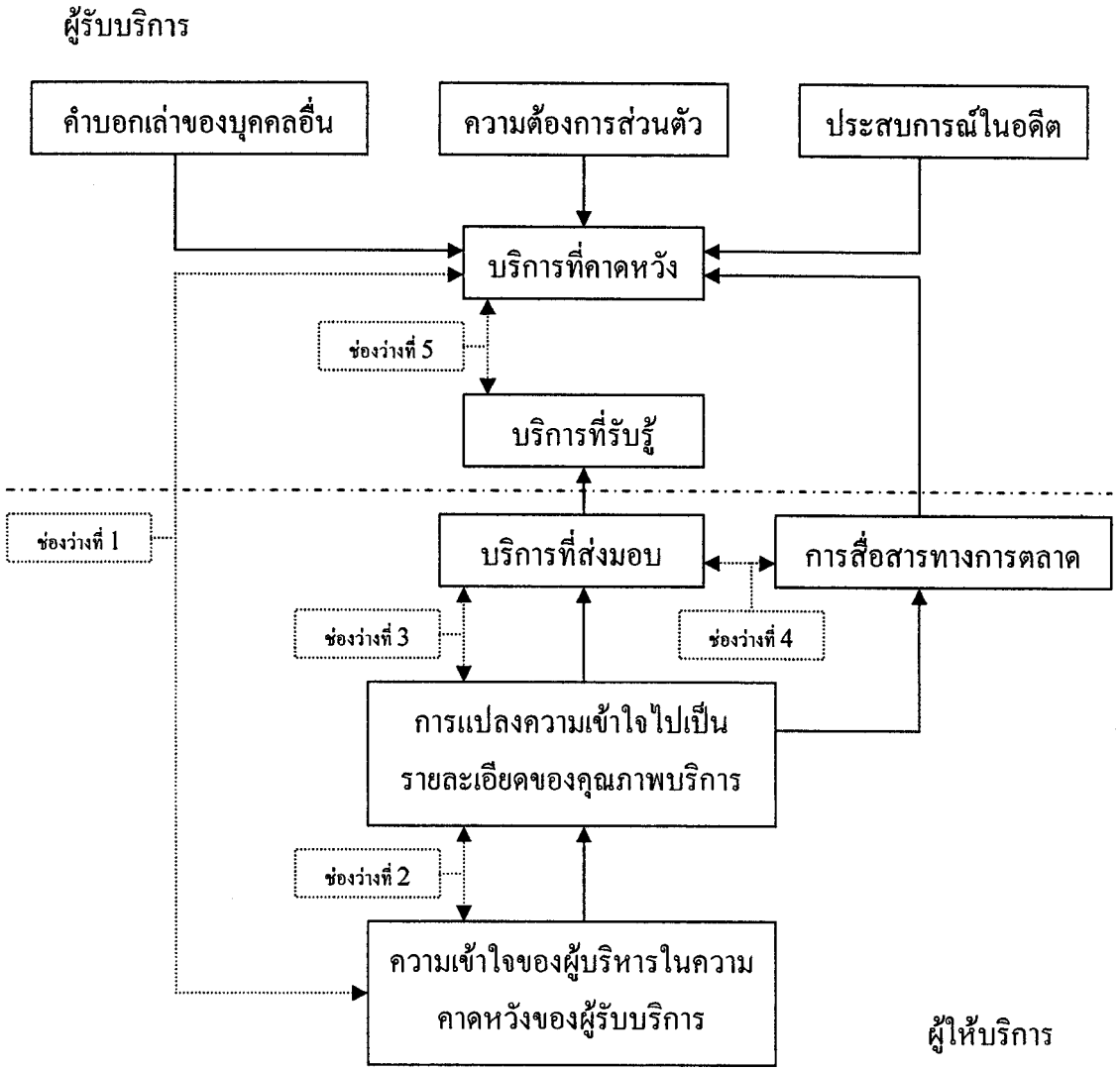
2.5.1 ช่องว่างที่ 1 ไม่ทราบสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง กับสิ่งที่ผู้จัดการเข้าใจว่าเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเกิดจากการวิจัยตลาดไม่พอเพียงหรือการใช้งานวิจัยที่ไม่พอเพียง ระยะห่างที่มากเกินไประหว่างผู้บริหารกับผู้รับบริการหรือเพราะระดับชั้นการบริหารที่มากเกินไประหว่างพนักงานส่วนหน้ากับผู้บริหารระดับสูงหรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่มีประสิทธิภาพ สามารถเป็นผลให้เกิดช่องว่างนี้

2.5.2 ช่องว่างที่ 2 ช่องว่างแนวคิด-รายละเอียด ถ้ามีความไม่เข้ากันระหว่างแนวคิดสินค้าหรือบริการ กับรายละเอียดจริงที่กำหนดสำหรับงานบริการ ช่องว่างนี้สามารถเกิดจากขาดความเข้าใจในการศึกษาความเป็นไปได้ ความมุ่งมั่นที่ไม่พอเพียงในคุณภาพบริการ การทำมาตรฐานไม่พอเพียง และขาดการกำหนดเป้าหมาย

2.5.3 ช่องว่างที่ 3 ช่องว่างการให้บริการ ช่องว่างนี้เกิดจากความแตกต่างระหว่างรายละเอียดงานบริการ กับบริการจริงที่ส่งมอบ อาจเป็นเพราะพนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถหรือไม่พยายามทำงานในระดับที่กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะความขัดแย้งในหน้าที่ ความคลุมเครือในหน้าที่ พนักงานในตำแหน่งงานไม่เหมาะสม เทคโนโลยีในงานไม่เหมาะสม ระบบควบคุมดูแลไม่เหมาะสม ขาดความเข้าใจในการควบคุมและขาดการทำงานเป็นทีม

2.5.4 ช่องว่างที่ 4 เมื่อสัญญาไม่ตรงกับการส่งมอบ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บริษัทสัญญาเกี่ยวกับบริการ กับสิ่งที่ส่งมอบจริง เกิดจากฝ่ายการตลาดให้สัญญาเกินจริง ความคาดหวังเกินจริงในจิตใจของผู้รับบริการหรือฝ่ายปฏิบัติการไม่สามารถให้บริการในระดับที่ผู้รับบริการคาดหวัง

2.5.5 ช่องว่างที่ 5 ช่องว่างบริการที่คาดหวัง-บริการที่รับรู้ ช่องว่างที่ 1-4 ทำให้เกิดช่องว่างที่ 5 ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับ กับสิ่งที่ผู้รับบริการเชื่อว่าได้รับจริง ความเข้าใจดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น การสื่อสารทางการตลาดโดยบริษัทผู้ให้บริการ ความต้องการส่วนตัว และประสบการณ์ในอดีต เมื่อบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังผู้รับบริการจะรู้สึกผิดหวังและไม่พอใจ แต่เมื่อบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังผู้รับบริการจะประทับใจ



ภาพที่ 2.2 โมเดลช่องว่าง (After Parasuraman et al. 1985)

ที่มา: Hollins and Shinkins (2006: 157)

2.6 แนวทางแก้ไขช่องว่างของคุณภาพบริการ

ธีรกิติ นวรัตน ณ.อยุธยา (2549: 191-192) สรุปแนวทางการแก้ไขช่องว่างดังนี้

2.6.1 ช่องว่างที่ 1 แนวทางแก้ไขคือ เรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการโดย

1) หาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการโดยการวิจัยตลาด

2) ผู้บริหารควรหาทางติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง

3) ปรับปรุงโครงสร้างและระบบการสื่อสารในบริษัทผู้ให้บริการ

2.6.2 ***ช่องว่างที่ 2*** แนวทางแก้ไขคือ กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการที่ถูกต้อง

1) ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ในคุณภาพอย่างจริงจัง

2) ฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการ การควบคุม

3) วัดผลการทำงาน และแจ้งให้พนักงานทราบ

4) ปรับปรุงระบบการทำงานและเทคโนโลยี

2.6.3 ***ช่องว่างที่ 3*** แนวทางแก้ไขคือ ทำการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน

1) กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน ท้าทาย มีความยืดหยุ่น และเป็นไปได้

2) ทำให้พนักงานเข้าใจและยอมรับมาตรฐาน

3) กำหนดบทบาทของพนักงานที่ชัดเจน

4) ปรับปรุงประสิทธิผลภายในบริษัทเช่น การสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรม การให้อำนาจหน้าที่ และการจูงใจ

5) สร้างระบบการทำงานเป็นทีม

2.6.4 ***ช่องว่างที่ 4*** แนวทางแก้ไขคือ ทำให้การบริการเป็นไปตามสัญญา

1) ฝ่ายปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการวางแผนการสื่อสารทาง การตลาด

2) สร้างระบบการประสานงานที่ดีในบริษัท

3) ควบคุมดูแลให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4) สร้างความคาดหวังที่ถูกต้องให้กับผู้รับบริการโดยให้ข้อมูลที่เป็นจริง

2.6.5 ***ช่องว่างที่ 5*** แนวทางแก้ไขคือแก้ไขปัญหาที่เกิดในช่องว่างที่ 1-4

3. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2551) กล่าวถึงมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 และขั้นตอนบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ดังนี้

3.1 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 3 ฉบับ ได้แก่ 1) ISO9000: ระบบการบริหารงานคุณภาพ - หลักการพื้นฐานและคำศัพท์ 2) ISO 9001: ระบบการบริหารงานคุณภาพ - ข้อกำหนด 3) ISO9004: ระบบการบริหารงานคุณภาพ - แนวทางการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กร

3.1.1 ISO9000: ระบบการบริหารงานคุณภาพ - หลักการพื้นฐานและคำศัพท์

หลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles-QMP) มีหลักสำคัญ 8 ประการ ได้แก่

1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า องค์กรต้องพึ่งพาลูกค้า ดังนั้นองค์กรจึงต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต และต้องพยายามดำเนินการให้บรรลุความต้องการของลูกค้ารวมทั้งพยายามทำให้เหนือความคาดหวังของลูกค้า

2) ความเป็นผู้นำ ผู้นำขององค์กรควรมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน และควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร

3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร บุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

4) การบริหารเชิงกระบวนการ การบริหารกิจกรรมและทรัพยากรเชิงกระบวนการ จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ

5) การบริหารที่เป็นระบบ การที่ได้ระบุ และจัดการกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงสมรรถนะโดยรวมขององค์กรควรถือเป็นเป้าหมายถาวรขององค์กร

7) การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิผล มีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร

8) ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน องค์กรและผู้ขาย/ผู้ให้บริการต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การที่องค์กรมีความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันจะช่วยเพิ่มความสามารถ ในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

3.1.2 ISO9001: ระบบการบริหารงานคุณภาพ – ข้อกำหนด เนื้อหาของข้อกำหนดได้จัดแบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กรดังนี้

1) ระบบการบริหารงานคุณภาพ(Quality Management Systems) กลุ่มข้อกำหนดนี้ เป็นการให้รายละเอียดทั่วไป ในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องจัดระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปปฏิบัติรักษาไว้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกระบวนการที่จำเป็น ความสัมพันธ์ของกระบวนการ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผล ตลอดจนต้องมีทรัพยากร และข้อมูลพอเพียงในการที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยข้อกำหนดด้านเอกสารที่องค์กรจะต้องจัดทำให้มีขึ้นได้แก่ นโยบายคุณภาพ

และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ เอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กร และบันทึกคุณภาพ

2) ความรับผิดชอบด้านการบริหาร(Management Responsibility) ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่จัดการบริหารงานระบบบริหารงานคุณภาพ โดยการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้ถึงความต้องการของลูกค้า และทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยการกำหนดนโยบายคุณภาพ/วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร(Quality Management Representative-QMR) ตลอดจนมีการสื่อข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร และมีการทบทวนการบริหารงาน เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมเพียงพอ ของระบบ เพื่อหาทางปรับปรุงระบบขององค์กรต่อไป

3) การบริหารด้านทรัพยากร(Resource Management) ซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค องค์กรต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นขึ้นในระบบ โดยการกำหนดความสามารถของบุคลากร ทำการฝึกอบรม และสร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เกิดขึ้น ตลอดจนกำหนด จัดหา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเช่น อาคาร สถานที่ สาธารณูปโภค ฯลฯ และกำหนดดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/การบริการตามที่กำหนด

4) การผลิต และ/หรือการบริการ(Product Realization) องค์กรจะต้องกำหนดกระบวนการผลิต/บริการที่ให้ โดยคำนึงถึงเป้าหมาย/ข้อกำหนดด้านคุณภาพ ที่จะให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ มีการดำเนินการและควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์/การบริการที่เป็นไปตามความต้องการ ของลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

5) การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง(Measurement, Analysis and Improvement) เป็นการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ และผลิตภัณฑ์/บริการ ว่าสามารถดำเนินการได้ตามความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการหรือไม่ โดยผ่านกระบวนการบริหารระบบบริหารงานคุณภาพ ด้วยการตรวจประเมินภายใน และมีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแสดงถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การป้องกันแก้ไขเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการที่ต้องการ

3.1.3 ISO9004: ระบบการบริหารงานคุณภาพ - แนวทางการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กร เป็นข้อแนะนำเพิ่มเติมจากข้อกำหนดของ ISO9001:2000 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการปรับปรุงองค์กร รวมทั้งให้แนวทางในการประเมินตนเอง (Self Assessment)

3.2 ขั้นตอนบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 มีดังนี้

3.2.1 ก่อนการตรวจประเมิน

1) ผู้รับบริการกรอกข้อมูลใบสมัครขอรับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมิน จัดทำใบเสนอราคา

2) ผู้รับบริการจัดส่งเอกสารระบบคุณภาพ (คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง) เพื่อบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ทบทวนความสอดคล้องกับข้อกำหนด มีการรายงานผลการทบทวนเอกสารให้ผู้รับบริการทราบ

3) ผู้รับบริการประสานงานภายในองค์กรเพื่อทำการแก้ไขสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามที่ระบุในรายงานผลการทบทวนเอกสาร

4) ผู้รับบริการติดต่อประสานงาน กำหนดวันตรวจประเมินระบบกับทางบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

5) บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จัดส่งโปรแกรมการตรวจประเมินระบบพร้อมรายชื่อผู้ตรวจประเมินให้ผู้รับบริการ

3.2.2 การตรวจประเมิน

1) ผู้ตรวจประเมินของบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ทำการตรวจประเมินที่สถานประกอบการขององค์กร โดยผู้ตรวจประเมินพิจารณาการปฏิบัติงาน หลักฐานเอกสารและบันทึกต่างๆ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนด และรายงานสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ให้ผู้รับบริการรับทราบ เพื่อทำการแก้ไขตามความเหมาะสม

2) บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 สามารถให้การรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 กับองค์กร กรณีไม่พบสิ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด หรือสามารถแก้ไขสิ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด เสร็จภายในเวลา 90 วัน

3.2.3 หลังการตรวจประเมิน

1) องค์กรจะได้รับใบรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ภายในเวลา 1 เดือน นับจากวันที่แก้ไขสิ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดแล้วเสร็จ ซึ่งต้องได้รับการยอมรับจากผู้ตรวจประเมิน

2) ผู้ตรวจประเมินของบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ทำการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ขององค์กรทุกๆ 6 เดือน หรืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตลอดอายุการรับรอง 3 ปี

3) เมื่อครบกำหนด 3 ปีและประสงค์ขอรับการรับรองต่อเนื่อง บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 นัดหมายตรวจประเมินใหม่ทั้งระบบ

3.3 แนวทางการเพิ่มคุณค่าในการตรวจประเมิน

นายคุณภาพ (2550: 28-31) กล่าวถึงการตรวจประเมินแบบเพิ่มคุณค่า สิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ที่ควรพิจารณาคือ 1) การให้ข้อมูลกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทางกลยุทธ์ที่ชัดเจน 2) การระบุปัญหาที่หากสามารถแก้ไขได้จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร 3) การระบุโอกาสเพื่อการปรับปรุงและหน่วยงานที่มีความเสี่ยง 4) การรายงานให้องค์กรทราบว่าควรเพิ่มความสามารถขององค์กรในด้านใดเพื่อผลิตผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด และ5) การตรวจประเมินแบบเพิ่มคุณค่าจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของกระบวนการตรวจประเมิน สำหรับแนวทางการเพิ่มคุณค่าในการตรวจประเมินมีดังนี้

3.3.1 การวางแผนการตรวจประเมิน

1) ผู้ตรวจประเมินควรเข้าใจและรับทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตรวจประเมิน

2) ผู้ตรวจประเมินควรทราบถึงข้อกำหนดเฉพาะขององค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อกำหนด Code of Conduct ของกลุ่มองค์กร เป็นต้น

3) การนำผลการตรวจประเมินในอดีตมาใช้ในการวางแผนการตรวจประเมินติดตามผล เพื่อพิจารณาติดตามผลการปรับปรุงจากผลการตรวจประเมินครั้งก่อน

4) การวิเคราะห์ความเสี่ยงในแต่ละอุตสาหกรรม

5) ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ พระราชบัญญัติ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ มาตรฐานการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

6) การคัดเลือกทีมผู้ตรวจประเมินที่เหมาะสม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน

3.3.2 เทคนิคการตรวจประเมิน

1) การมุ่งเน้นประสิทธิผลของการควบคุมกระบวนการมากกว่าการตรวจสอบเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงานเท่านั้น แม้ว่าเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงาน คู่มือการทำงาน รายงานการตรวจสอบ อาจมีความจำเป็นในการวางแผนและควบคุมกระบวนการ แต่แรงผลักดันเพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่มีคุณค่าควรเป็นประสิทธิภาพของกระบวนการ หมายถึงกระบวนการควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และอาจมีการควบคุมที่มากกว่าการควบคุมตามเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงาน

2) การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของการปฏิบัติมากกว่าบันทึก ซึ่งบันทึกมีความจำเป็นเพื่อแสดงหลักฐานการปฏิบัติงานว่ากระบวนการนั้นมีประสิทธิผลและเป็นไปตามแผนงาน

และระบบงานที่วางไว้ แต่การเพิ่มคุณค่าของระบบนั้น ควรให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์มากกว่ารูปแบบบันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน

3) การประยุกต์ใช้หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ (8 Quality Management Principle) ได้แก่

(1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า

(2) ความเป็นผู้นำ

(3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร

(4) การบริหารเชิงกระบวนการ

(5) การบริหารที่เป็นระบบ

(6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(7) การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง

(8) ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

4) การประยุกต์ใช้ PDCA เพื่อประเมินว่าระบบขององค์กรนั้นมีประสิทธิผล

(1) กระบวนการนั้นได้มีการวางแผนหรือไม่

(2) องค์กรได้มีการดำเนินการตามแผนหรือไม่

(3) แผนที่กำหนดไว้ได้บรรลุผลหรือไม่

(4) โอกาสเพื่อการปรับปรุงได้มีการกำหนดและนำไปปฏิบัติหรือไม่ โดยการแก้ไขข้อบกพร่อง การระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและการปฏิบัติการแก้ไข การระบุแนวโน้มปัญหาและมีความจำเป็นต่อการป้องกัน และการนำเสนอนวัตกรรม

5) การประยุกต์ใช้ข้อมูลในอดีต เพื่อมุ่งสู่หลักฐานของการตรวจประเมินแทนการมุ่งพิจารณาเฉพาะข้อกำหนดของมาตรฐานเท่านั้น

3.3.3 การวิเคราะห์และการตัดสินผล

1) การกำหนดมุมมองด้านการประเมินความเสี่ยงธุรกิจ

2) การหาหลักฐานการตรวจประเมินในประเด็นที่มีผลต่อความสามารถขององค์กรในการผลิตผลิตภัณฑ์และหรือการให้บริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนด

3.3.4 การรายงานและติดตามผล

1) ระดับความสามารถขององค์กรในการบรรลุผลตามข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ

2) ระดับความเชื่อมั่นในระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กร

3) ความเสี่ยงทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

4) ทัศนคติและความมุ่งมั่นของกระบวนการตรวจประเมิน

5) ความมั่นใจต่อประเด็นทางความสามารถทางด้านวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality Culture) ขององค์กรที่ได้มีการพิจารณา

6) การมุ่งหาสิ่งที่เป็นจุดแข็งขององค์กรอย่างเหมาะสม

7) การนำเสนอแนวทางการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยองค์กร ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการปรับปรุง

8) รายงานผลการตรวจประเมิน ควรพิจารณามุ่งสู่วัตถุประสงค์ของการรับทราบผลการตรวจประเมินเป็นรายบุคคลเช่น มุมมองของผู้บริหารระดับสูงอาจต้องการข้อมูลผลการตรวจประเมินที่แตกต่างจากผู้แทนฝ่ายบริหาร(Quality Management Representative: QMR)

3.4 ประโยชน์ของการทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2551) กล่าวถึงการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ไปใช้อย่างแพร่หลายจะเป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังนี้

3.4.1 องค์กร ได้รับประโยชน์ดังนี้

1) การบริหารงาน การผลิต การให้บริการมีระบบ และมีประสิทธิภาพ

2) ผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและได้การยอมรับ

3) ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

4) ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

3.4.2 พนักงานภายในองค์กร ได้รับประโยชน์ดังนี้

1) มีการทำงานเป็นระบบ

2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3) พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น

4) มีวินัยในการทำงาน

5) พัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม มีการประสานงานที่ดี และสามารถพัฒนาตนเอง ตลอดจน เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

3.4.3 ผู้ซื้อ/ผู้บริโภค ได้รับประโยชน์ดังนี้

1) มั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ว่ามีคุณภาพตามที่ต้องการ

2) สะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบซ้ำ

3) ได้รับการคุ้มครองด้านคุณภาพความปลอดภัยและการใช้งาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

พรวิทู โค้วคชาภรณ์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ การประเมินใช้กรอบแนวคิด "แบบจำลองช่องว่าง" พาราสุรามาน ไซแธมอล และแบรรี่ (ค.ศ.1990) โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการใน 5 ด้านคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษารวมทุกด้านมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการสารสนเทศไม่ดีอย่างที่คาดหวัง ช่องว่างเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงจิตใจ ถ้าพิจารณาช่องว่างมากที่สุดในแต่ละด้านพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพคือคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นเพียงพอ ด้านความน่าเชื่อถือคือผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามต้องการตั้งแต่แรก ด้านความเชื่อมั่นคือพฤติกรรมของผู้ให้บริการด้านการตอบสนองคือขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจคือผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นของผู้ใช้บริการ และพบว่าความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษาในปัจจัยกำหนดคุณภาพทั้งห้าด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

สยาม อรุณศรีมรกต และวรพร สังเนตร (2547: 98-99) ได้ศึกษาความจำเป็นและความต้องการรักษาระบบมาตรฐาน ISO9000 ของสถานประกอบการในประเทศไทย พบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO9000 ในปี พ.ศ. 2543 โดยบริษัท SGS, BV และURS โดยสถานประกอบการส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากการได้รับการรับรองระบบ ISO9000 อยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง สถานประกอบการได้รับประโยชน์ระดับมากในเรื่ององค์กรมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี สถานประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่ามีความจำเป็นและมีความต้องการในการรักษาระบบ ISO9000 ยกเว้นกิจการการศึกษาและสุขาภิบาลส่วนใหญ่ระบุว่าไม่มีความจำเป็นในการรักษาระบบและต้องการรักษาระบบ ISO9000 โดยไม่ต้องการใบรับรอง

วิภาภัทร วีระวัฒกานนท์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ 2 แห่ง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

และโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังระดับมาก ส่วนการรับรู้ระดับปานกลางและมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ชัยฤกษ์ จุฑากิตติ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการภายหลังการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลศูนย์ตรัง ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากร้อยละ53.3 และความคาดหวังคุณภาพบริการรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ความเป็นรูปธรรม การสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองการให้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากร้อยละ45.1 และการรับรู้คุณภาพบริการรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ การสร้างความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ และความเห็นอกเห็นใจ ส่วนการตอบสนองการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมมีระดับการรับรู้น้อยกว่าความคาดหวัง สำหรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่เป็นเรื่องความล่าช้าในการให้บริการ รองลงมาเป็นพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

ลาวัลย์ ปุกหุต (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ จอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ส ผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถาบันโดยภาพรวมและรายด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับคือ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเข้าใจเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม และด้านรูปธรรมของบริการ สำหรับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสถาบันโดยภาพรวมและรายด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับคือ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ด้านความเข้าใจเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม และด้านรูปธรรมของบริการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพแตกต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสายการบิน Thai Airways International และ Singapore Airlines ในด้านคุณภาพการให้บริการภาคพื้นดิน คุณภาพการให้บริการบนเครื่องบิน เทคโนโลยีภายในเครื่องบิน บุคลิกภาพของพนักงานบนเครื่องบิน และภาพลักษณ์ของสายการบิน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการทุกด้านของสายการบินทั้งสองในระดับมาก ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพด้านบุคลิกภาพของพนักงานบนเครื่องบินในระดับมากทุกรายการคือ การใช้ภาษาสื่อสาร ลักษณะรูปร่างบุคลิกภาพ การแต่งกาย มารยาทการให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนบนเครื่องบิน และความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่าง Thai Airways International กับ Singapore Airlines พบว่าผู้ใช้บริการมีการประเมินคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจากสายการบินทั้งสองทุกด้านในระดับที่แตกต่างกัน

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Shahin (2004: 4) ได้ยกตัวอย่างงานของ Bryslan and Curry (2001) ที่สำรวจบริษัทผู้ผลิตอาหารแห่งหนึ่ง พบว่าผลคะแนนจากเครื่องมือ SERVQUAL รวมน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากับ -1.6 คุณภาพบริการทุกด้านต่ำกว่าความคาดหวัง ช่องว่างคุณภาพมากที่สุดคือความน่าเชื่อถือ (-0.5) รองลงมาคือการตอบสนองในการบริการ (-0.34) เป็นสิ่งที่ควรปรับปรุง

Prayag and Dookhony-Ramphul (2006: 2,13) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการสายการบิน Mauritius ตามความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มผู้โดยสาร จุดประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างในความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารสายการบิน Mauritius ในเส้นทาง Cape Town/Mauritius ใช้เครื่องมือ SERVQUAL model ที่พัฒนาโดย Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985) ในการวัดคุณภาพบริการ 5 ด้านคือ ด้านรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการที่รับรู้น้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน ผู้โดยสารกลุ่มหนึ่งมีการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าความคาดหวังในด้านรูปธรรมเรื่องอุปกรณ์มีความทันสมัย สำหรับด้านที่เป็นปัญหาควรปรับปรุงคือด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องสายการบินมีตารางการบินที่ไม่สะดวก

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการพบว่างานบริการทุกประเภทควรให้ความสำคัญต่อความคาดหวังของผู้รับบริการและใช้เป็นบรรทัดฐานในการวางแผน ดำเนินงานบริการให้สอดคล้องตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และต้องคำนึงถึงการรับรู้ของผู้รับบริการด้วย เพราะงานบริการมีคุณภาพหรือไม่นั้นผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมินโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการแบ่งเป็น 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองในการบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยมีรายละเอียดวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในที่นี้หมายถึงผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จาก 3 บริษัทได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. ซึ่งมีจำนวนประชากร 200 ราย ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนองค์กรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จาก 3 บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000	จำนวนองค์กร
SGS (Thailand) Limited.	80
Management System Certification Institute (Thailand): MASCI	64
Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd.	56
รวม	200

ที่มา: สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2551

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแทนประชากรที่ใช้ในการศึกษา คำนวณจากสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของยามาเน่ (Yamane) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างคือ 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างองค์กรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จำนวน 133 ราย ซึ่งคำนวณดังนี้

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

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง 5%

$$n = \frac{200}{1 + 200(0.05)^2}$$

n = 133 ราย

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างองค์กรจำนวน 133 ราย จากจำนวนประชากรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จากบริษัท SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. ทำโดยการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 แล้วสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากรและใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบระบบจนครบจำนวนที่ต้องการ จำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากประชากรของแต่ละบริษัทผู้ให้บริการ แสดงในตาราง ที่ 3.2

การสุ่มตัวอย่างผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จากกลุ่มตัวอย่างองค์กรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จาก 3 บริษัทดังกล่าว จำนวน 133 ราย ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารระบบ ISO9000 องค์กรละ 1 คน รวมตัวอย่างผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ทั้งหมด 133 คน

ตารางที่ 3.2 จำนวนตัวอย่างองค์กรในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ จาก 3 บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000	จำนวนองค์กร	จำนวนตัวอย่าง
SGS (Thailand) Limited.	80	53
Management System Certification Institute (Thailand): MASCI	64	43
Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd.	56	37
รวม	200	133

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามดังนี้

2.1 การสร้างแบบสอบถาม กำหนดแนวคำถามตามประเด็นในกรอบแนวคิดการศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกคำตอบและเติมข้อความจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ ประกอบด้วยบริการ 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองในการบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยใช้คำถาม 26 ข้อ

ความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles)	9 ข้อ
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliability)	5 ข้อ
การตอบสนองในการบริการ (Responsiveness)	4 ข้อ
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	4 ข้อ
ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)	4 ข้อ

ลักษณะคำถามปลายปิดในลักษณะมาตรประมาณค่าแบบเรียงลำดับคะแนน โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องบริการที่คาดหวังก่อน แล้วจึงทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องบริการที่รับรู้ ที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 มากที่สุด โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบดังนี้

บริการที่คาดหวัง หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับ มี 5 ระดับ

5 หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังได้รับบริการมากที่สุด

4 หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังได้รับบริการมาก

3 หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังได้รับบริการปานกลาง

2 หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังได้รับบริการน้อย

1 หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังได้รับบริการน้อยที่สุด

บริการที่รับรู้ หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการได้รับจริง มี 5 ระดับ

5 หมายถึง ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับบริการมากที่สุด

4 หมายถึง ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับบริการมาก

3 หมายถึง ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับบริการปานกลาง

2 หมายถึง ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับบริการน้อย

1 หมายถึง ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับบริการน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ แบ่งช่วงในแต่ละระดับใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	=	(คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนระดับ
	=	(5-1)/5
	=	0.8

คะแนนเฉลี่ย		ระดับบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

สำหรับคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ใช้คำถามแบบปลายเปิดให้เติมข้อความ

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามเรียนปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาในขอบเขตที่ต้องการศึกษา ความชัดเจนของคำถาม ความเหมาะสมของภาษา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา จากนั้นผู้ศึกษาทำการปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบความเข้าใจต่อข้อคำถาม ความชัดเจนของภาษา โดยการหาความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.97

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ส่งแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และทางไปรษณีย์ให้ผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.2 นำแบบสอบถามที่ตอบกลับจากผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วน ก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ แสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับจากผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ จาก 3 บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

แบบสอบถาม	จำนวนตัวอย่าง	การตอบกลับ	
		จำนวน	ร้อยละ
SGS (Thailand) Limited.	53	33	62
Management System Certification Institute (Thailand): MASCI	43	21	48
Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd.	37	27	73
รวม	133	81	61

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่รับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ใน 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองในการบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่รับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ใน 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองในการบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยใช้สถิติ Paired Sample t-Test

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ใน 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองในการบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบ ISO9000 โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA

4.4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับบริการตรวจประเมินจากบริษัท SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. ผลการวิเคราะห์นำเสนอเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ตอนที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ปรากฏในตารางที่ 4.1-4.6

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการโดยรวม

คุณภาพบริการ	บริการที่คาดหวัง			บริการที่รับรู้		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	4.48	0.46	มากที่สุด	4.26	0.50	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.49	0.49	มากที่สุด	4.32	0.55	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองในการบริการ	4.46	0.52	มากที่สุด	4.10	0.63	มาก
4. การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.60	0.44	มากที่สุด	4.34	0.53	มากที่สุด
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.43	0.48	มากที่สุด	4.13	0.56	มาก
รวม	4.49	0.42	มากที่สุด	4.22	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.1 พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$= 4.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมากที่สุดคือด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ($\bar{x}$= 4.60) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้($\bar{x}$= 4.49) และน้อยที่สุดคือด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ($\bar{x}$= 4.43) ส่วนคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$= 4.22) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ($\bar{x}$= 4.34) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้($\bar{x}$= 4.32) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมากคือด้านการตอบสนองในการบริการ($\bar{x}$= 4.10)

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	บริการที่คาดหวัง			บริการที่รับรู้		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัทที่ให้บริการตรวจประเมิน	4.47	0.57	มากที่สุด	4.29	0.66	มากที่สุด
2. ความสะดวกในการขอรับบริการตรวจประเมิน	4.45	0.57	มากที่สุด	4.28	0.64	มากที่สุด
3. ความชัดเจนของเอกสารใบเสนอราคาการตรวจประเมิน	4.40	0.69	มากที่สุด	4.21	0.67	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดวิธีการตรวจประเมิน	4.41	0.61	มากที่สุด	4.11	0.67	มาก
5. ความชัดเจนของรายงานการทบทวนเอกสารคุณภาพ	4.41	0.57	มากที่สุด	4.10	0.63	มาก
6. ความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน	4.46	0.62	มากที่สุด	4.08	0.76	มาก
7. ความชัดเจนในการชี้แจงผลการตรวจประเมิน	4.56	0.55	มากที่สุด	4.24	0.64	มากที่สุด
8. ความสุภาพ เรียบร้อยในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.35	0.70	มากที่สุด	4.41	0.61	มากที่สุด
9. ความถูกต้องของเอกสารใบรับรองระบบ ISO9000	4.69	0.54	มากที่สุด	4.58	0.55	มากที่สุด
รวม	4.48	0.46	มากที่สุด	4.26	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมากที่สุดคือความถูกต้องของเอกสารใบรับรองระบบ ISO9000($\bar{x}$= 4.69) รองลงมาคือความชัดเจนในการชี้แจงผลการตรวจประเมิน($\bar{x}$= 4.56) และน้อยที่สุดคือความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.35) ส่วนคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยข้อที่มากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือความถูกต้องของเอกสาร

ใบรับรองระบบ ISO9000($\bar{x}$= 4.58) รองลงมาคือความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.41) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมากคือความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน($\bar{x}$= 4.08)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	บริการที่คาดหวัง			บริการที่รับรู้		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. เริ่มการตรวจประเมินตรงเวลาที่กำหนด	4.43	0.65	มากที่สุด	4.30	0.68	มากที่สุด
2. ความครบถ้วนของการตรวจประเมินตามโปรแกรมการตรวจ	4.44	0.59	มากที่สุด	4.29	0.64	มากที่สุด
3. การตรวจประเมินแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.44	0.61	มากที่สุด	4.41	0.63	มากที่สุด
4. การส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด	4.49	0.57	มากที่สุด	4.18	0.81	มาก
5. ความถูกต้องของการตรวจประเมินตามข้อกำหนด ISO9000	4.63	0.49	มากที่สุด	4.43	0.61	มากที่สุด
รวม	4.49	0.49	มากที่สุด	4.32	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ตามความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมากที่สุดคือความถูกต้องของการตรวจประเมินตามข้อกำหนด ISO9000($\bar{x}$= 4.63) รองลงมาคือการส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด($\bar{x}$= 4.49) และน้อยที่สุดคือเริ่มการตรวจประเมินตรงเวลาที่กำหนด($\bar{x}$= 4.43) ส่วนคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยข้อที่มากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือความถูกต้องของการตรวจประเมินตามข้อกำหนด ISO9000($\bar{x}$= 4.43) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดคือการตรวจประเมินแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด($\bar{x}$= 4.41) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมากคือการส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด($\bar{x}$= 4.18)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ
ด้านการตอบสนองในการบริการ

การตอบสนองในการบริการ	บริการที่คาดหวัง			บริการที่รับรู้		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่	4.48	0.55	มากที่สุด	4.28	0.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมในการตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.51	0.60	มากที่สุด	4.08	0.78	มาก
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	0.61	มากที่สุด	3.99	0.75	มาก
4. ความรวดเร็วในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ	4.41	0.63	มากที่สุด	4.06	0.71	มาก
รวม	4.46	0.52	มากที่สุด	4.10	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมากที่สุดคือความพร้อมในการตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.51) รองลงมาคือความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.48) และน้อยที่สุดคือความรวดเร็วในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ($\bar{x}$= 4.41) ส่วนคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยข้อที่มากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.28) รองลงมาอยู่ในระดับมากคือความพร้อมในการตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.08) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมากคือความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$= 3.99)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	บริการที่คาดหวัง			บริการที่รับรู้		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่	4.65	0.48	มากที่สุด	4.37	0.63	มากที่สุด
2. ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่	4.55	0.50	มากที่สุด	4.19	0.58	มาก
3. ความซื่อสัตย์และเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	4.55	0.55	มากที่สุด	4.35	0.62	มากที่สุด
4. ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่	4.63	0.56	มากที่สุด	4.46	0.60	มากที่สุด
รวม	4.60	0.44	มากที่สุด	4.34	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมากที่สุดคือความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.65) รองลงมาคือความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.63) และน้อยที่สุดคือความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.55) และความซื่อสัตย์และเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.55) ส่วนคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยข้อที่มากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.46) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดคือความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.37) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมากคือความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.19)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ
ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	บริการที่คาดหวัง			บริการที่รับรู้		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ความพยายามสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายกับผู้รับบริการ	4.43	0.59	มากที่สุด	4.08	0.73	มาก
2. ความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.57	มากที่สุด	4.08	0.76	มาก
3. ความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ	4.35	0.62	มากที่สุด	4.03	0.70	มาก
4. ความสม่ำเสมอในการนัดหมายการตรวจประเมินทุกๆ 6 เดือน	4.44	0.61	มากที่สุด	4.34	0.68	มากที่สุด
รวม	4.43	0.48	มากที่สุด	4.13	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมากที่สุดคือความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$= 4.51) รองลงมาคือความสม่ำเสมอในการนัดหมายการตรวจประเมินทุกๆ 6 เดือน($\bar{x}$= 4.44) และน้อยที่สุดคือความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ($\bar{x}$= 4.35) ส่วนคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยข้อที่มากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือความสม่ำเสมอในการนัดหมายการตรวจประเมินทุกๆ 6 เดือน($\bar{x}$= 4.34) รองลงมาอยู่ในระดับมากคือความพยายามสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายกับผู้รับบริการ($\bar{x}$= 4.08) และความพยายามเอาใจใส่เข้าใจ ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$= 4.08) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมากคือความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ($\bar{x}$= 4.03)

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ปรากฏในตารางที่ 4.7-4.12

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ	บริการที่คาดหวัง (ES)	บริการที่รับรู้ (PS)	ความแตกต่าง (ES-PS)			
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	SD	t	Sig. (2tailed)
1. ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	4.48	4.26	0.22	0.45	4.30*	**0.000**
2. ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.49	4.32	0.17	0.46	3.25*	**0.002**
3. การตอบสนองในการบริการ	4.46	4.10	0.36	0.67	4.76*	**0.000**
4. การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.60	4.34	0.26	0.47	4.79*	**0.000**
5. ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.43	4.13	0.30	0.49	5.51*	**0.000**
รวม	4.49	4.22	0.27	0.41	5.69*	**0.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดคือด้านการตอบสนองในการบริการ($\bar{x}$= 0.36) รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ($\bar{x}$= 0.30) และน้อยที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้($\bar{x}$= 0.17)

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	บริการที่คาดหวัง (ES)	บริการที่รับรู้ (PS)	ความแตกต่าง (ES-PS)			
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	SD	t	Sig. (2tailed)
1. ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัทให้บริการตรวจประเมิน	4.47	4.29	0.18	0.60	2.81*	**0.006**
2. ความสะดวกในการขอรับบริการตรวจประเมิน	4.45	4.28	0.17	0.61	2.56*	**0.012**
3. ความชัดเจนของเอกสารใบเสนอราคาการตรวจประเมิน	4.40	4.21	0.19	0.66	2.55*	**0.013**
4. ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดวิธีตรวจประเมิน	4.41	4.11	0.30	0.66	4.04*	**0.000**
5. ความชัดเจนของรายงานการทบทวนเอกสารคุณภาพ	4.41	4.10	0.31	0.56	4.80*	**0.000**
6. ความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน	4.46	4.08	0.38	0.67	5.07*	**0.000**
7. ความชัดเจนในการชี้แจงผลการตรวจประเมิน	4.56	4.24	0.32	0.63	4.60*	**0.000**
8. ความสุภาพเรียบร้อย ในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.35	4.41	(0.06)	0.75	(0.74)	0.460
9. ความถูกต้องของเอกสารใบรับรองระบบ ISO9000	4.69	4.58	0.11	0.62	1.63	0.106

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ในข้อที่ 1-7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดคือความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน($\bar{x}$= 0.38) รองลงมาคือความชัดเจนในการชี้แจงผลการตรวจประเมิน($\bar{x}$= 0.32) และน้อยที่สุดคือความสะดวกในขอรับบริการตรวจประเมิน($\bar{x}$= 0.17)

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	บริการที่คาดหวัง (ES)	บริการที่รับรู้ (PS)	ความแตกต่าง (ES-PS)			
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	SD	t	Sig. (2tailed)
1. เริ่มการตรวจประเมินตรงเวลาที่กำหนด	4.43	4.30	0.13	0.56	2.00*	**0.049**
2. ความครบถ้วนของการตรวจประเมินตามโปรแกรมการตรวจ	4.44	4.29	0.15	0.60	2.25*	**0.028**
3. การตรวจประเมินแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.44	4.41	0.03	0.57	0.39	0.697
4. การส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด	4.49	4.18	0.31	0.79	3.55*	**0.001**
5. ความถูกต้องของการตรวจตามข้อกำหนด ISO9000	4.63	4.43	0.20	0.56	3.19*	**0.002**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ในด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ในข้อที่ 1,2,4,5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดคือการส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด($\bar{x}$= 0.31) รองลงมาคือความถูกต้องของการตรวจประเมินตามข้อกำหนด ISO9000($\bar{x}$= 0.20) และน้อยที่สุดคือเริ่มการตรวจประเมินตรงเวลาที่กำหนด($\bar{x}$= 0.13)

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการในด้านการตอบสนองในการบริการ

การตอบสนองในการบริการ	บริการที่คาดหวัง (ES)	บริการที่รับรู้ (PS)	ความแตกต่าง (ES-PS)			
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	SD	t	Sig. (2tailed)
1. ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่	4.48	4.28	0.20	0.65	2.78*	**0.007**
2. ความพร้อมในการตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.51	4.08	0.43	0.86	4.46*	**0.000**
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	3.99	0.43	0.78	4.92*	**0.000**
4. ความรวดเร็วในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ	4.41	4.06	0.35	0.75	4.06*	**0.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ในด้านการตอบสนองในการบริการ พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ในทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดคือความพร้อมในการตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 0.43) และความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$= 0.43) รองลงมาคือความรวดเร็วในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ($\bar{x}$= 0.35) และน้อยที่สุดคือความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 0.20)

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	บริการที่คาดหวัง (ES)	บริการที่รับรู้ (PS)	ความแตกต่าง (ES-PS)			
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	SD	t	Sig. (2tailed)
1. ความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่	4.65	4.37	0.28	0.62	4.00*	**0.000**
2. ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่	4.55	4.19	0.36	0.64	4.92*	**0.000**
3. ความซื่อสัตย์และเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	4.55	4.35	0.20	0.54	3.34*	**0.001**
4. ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่	4.63	4.46	0.17	0.49	2.98*	**0.004**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ในทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดคือความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 0.36) รองลงมาคือความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 0.28) และน้อยที่สุดคือความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 0.17)

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	บริการที่คาดหวัง (ES)	บริการที่รับรู้ (PS)	ความแตกต่าง (ES-PS)			
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	SD	t	Sig. (2tailed)
1. ความพยายามสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายกับผู้รับบริการ	4.43	4.08	0.35	0.77	4.10*	**0.000**
2. ความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	4.08	0.43	0.73	5.25*	**0.000**
3. ความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ	4.35	4.03	0.32	0.65	4.47*	**0.000**
4. ความสม่ำเสมอในการนัดหมายการตรวจประเมินทุกๆ 6 เดือน	4.44	4.34	0.10	0.63	1.42	0.159

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ในข้อที่ 1-3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดคือความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$= 0.43) รองลงมาคือความพยายามสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายกับผู้รับบริการ($\bar{x}$= 0.35) และน้อยที่สุดคือความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ($\bar{x}$= 0.32)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ ปรากฏในตารางที่ 4.13-4.15

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวัง จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

บริการที่คาดหวัง	บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบ ISO9000			F	p
	SGS	MASCI	BV		
	$\bar{x}$ (SD)	$\bar{x}$ (SD)	$\bar{x}$ (SD)		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	4.50 (0.48)	4.43 (0.33)	4.49 (0.52)	0.14	0.87
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.47 (0.51)	4.45 (0.48)	4.53 (0.47)	0.18	0.83
3. ด้านการตอบสนองในการบริการ	4.50 (0.53)	4.36 (0.51)	4.48 (0.52)	0.52	0.60
4. ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.63 (0.43)	4.63 (0.42)	4.55 (0.48)	0.30	0.74
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.43 (0.48)	4.36 (0.50)	4.46 (0.52)	0.27	0.76
รวม	4.51 (0.43)	4.45 (0.35)	4.51 (0.46)	0.16	0.85

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. มีคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน โดยทั้ง 3 บริษัทมีคุณภาพบริการตามความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

บริการที่รับรู้	บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบ ISO9000			F	p
	SGS	MASCI	BV		
	$\bar{x}$ (SD)	$\bar{x}$ (SD)	$\bar{x}$ (SD)		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	4.29 (0.46)	4.24 (0.48)	4.21 (0.58)	0.17	0.85
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.32 (0.54)	4.30 (0.67)	4.33 (0.48)	0.02	0.98
3. ด้านการตอบสนองในการบริการ	4.05 (0.66)	4.19 (0.60)	4.11 (0.62)	0.33	0.72
4. ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.27 (0.58)	4.49 (0.53)	4.32 (0.46)	1.15	0.32
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.05 (0.51)	4.21 (0.65)	4.15 (0.55)	0.55	0.58
รวม	4.18 (0.47)	4.28 (0.54)	4.23 (0.47)	0.24	0.78

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าบริษัทผู้ให้บริการตรวจระเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. มีคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน โดย SGS (Thailand) Limited มีคุณภาพบริการตามการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. มีคุณภาพบริการตามการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ความแตกต่าง (บริการที่คาดหวัง-บริการที่รับรู้)	บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบ ISO9000			F	p
	SGS	MASCI	BV		
	$\bar{x}$ (SD)	$\bar{x}$ (SD)	$\bar{x}$ (SD)		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.21 (0.45)	0.19 (0.50)	0.26 (0.43)	0.16	0.85
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	0.15 (0.45)	0.15 (0.43)	0.20 (0.50)	0.09	0.91
3. ด้านการตอบสนองในการบริการ	0.45 (0.59)	0.17 (0.83)	0.41 (0.62)	1.25	0.29
4. ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.35 (0.56)	0.14 (0.40)	0.23 (0.38)	1.24	0.29
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	0.38 (0.48)	0.14 (0.53)	0.35 (0.45)	1.59	0.21
รวม	0.31 (0.41)	0.16 (0.45)	0.30 (0.37)	0.84	0.43

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. มีความแตกต่างของคุณภาพบริการ (บริการที่คาดหวัง-บริการที่รับรู้) ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ปรากฏในตารางที่ 4.16-4.17

ตารางที่ 4.16 จำนวนและค่าร้อยละของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ประเด็น	ปัญหา อุปสรรค		ข้อเสนอแนะ	
	จำนวน (29)	ร้อยละ (100.0)	จำนวน (23)	ร้อยละ (100.0)
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	**7**	**24.1**	**4**	**17.4**
1.1 ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัทผู้ให้บริการ	1		-	
1.2 ความสะดวกในการขอรับบริการตรวจประเมิน	1		-	
1.3 ความชัดเจนของรายงานการทบทวนเอกสาร	1		-	
1.4 ความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน	2		2	
1.5 ความชัดเจนในการชี้แจงผลการตรวจประเมิน	2		2	
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	**4**	**13.8**	**2**	**8.7**
2.1 การส่งรายงานผลการตรวจภายในเวลาที่กำหนด	2		1	
2.2 ความถูกต้องของการตรวจตามข้อกำหนด ISO9000	2		1	
3. ด้านการตอบสนองในการบริการ	**5**	**17.2**	**5**	**21.7**
3.1 ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ	5		5	
4. ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	**12**	**41.4**	**8**	**34.8**
4.1 ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่	6		2	
4.2 ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่	3		5	
4.3 ความซื่อสัตย์และเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	1		1	

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ประเด็น	ปัญหา อุปสรรค		ข้อเสนอแนะ	
	จำนวน (29)	ร้อยละ (100.0)	จำนวน (23)	ร้อยละ (100.0)
4.4 ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่	2		-	
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	**1**	**3.5**	**4**	**17.4**
5.1 ความพยายามสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายกับผู้รับบริการ	-		3	
5.2 ความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ	1		-	
5.3 ความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบ	-		1	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าปัญหา อุปสรรคมากที่สุดในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ41.4 รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการคิดเป็นร้อยละ 24.1 และน้อยที่สุดคือด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ3.5 ส่วนข้อเสนอแนะมากที่สุดในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ34.8 รองลงมาคือด้านการตอบสนองในการบริการคิดเป็นร้อยละ21.7 และน้อยที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้คิดเป็นร้อยละ8.7

ปัญหา อุปสรรคด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดเป็นเรื่องความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ สำหรับข้อเสนอแนะด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดเป็นเรื่องความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	
1.1 ความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน	- พนักงานการตลาดควรแจ้งความต้องการของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่จัดโปรแกรมการตรวจประเมิน - ควรมีจดหมายแจ้งจำนวนและรายชื่อผู้ตรวจประเมินที่แน่นอนแนบมากับโปรแกรมการตรวจประเมิน - ควรส่งโปรแกรมการตรวจประเมินให้ผู้รับบริการล่วงหน้าหลายๆวัน
1.2 ความชัดเจนในการชี้แจงผลการตรวจประเมิน	- ผู้ตรวจประเมินควรให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่ตรวจพบอย่างชัดเจน
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	
2.1 การส่งรายงานผลการตรวจภายในเวลาที่กำหนด	- ควรแจ้งกำหนดการส่งรายงานผลการตรวจประเมินให้เร็วกว่าเดิม
2.2 ความถูกต้องของการตรวจตามข้อกำหนด ISO9000	- จัดอบรมผู้ตรวจประเมินแบบเต็มเวลาและผู้ตรวจประเมินแบบรับจ้างช่วงให้มีวิธีการตรวจประเมินในแนวทางเดียวกัน
3. ด้านการตอบสนองในการบริการ	
3.1 ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ	- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อการสื่อสารกับผู้รับบริการมีความรวดเร็ว - ควรติดต่อกลับผู้รับบริการให้รวดเร็วขึ้น - ควรมีเจ้าหน้าที่ทำงานแทนกันได้หลายๆคน
4. ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	
4.1 ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่	- ผู้ตรวจประเมินควรศึกษากระบวนการผลิตใหม่ๆมากขึ้น - ควรตรวจประเมินเพื่อยกระดับมาตรฐานขึ้นไป ไม่ควรเข้มงวดกับเอกสารบันทึกต่างๆ ที่ไม่จำเป็น

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
4.2 ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่	- การตรวจประเมินหากพบข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข ผู้ตรวจประเมินควรแจ้งให้ทราบในรายงานผลการตรวจประเมิน - ควรมีผู้ตรวจประเมินหลายๆ คนในแต่ละสาขาอุตสาหกรรม
4.3 ความซื่อสัตย์และเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	- ผู้ตรวจประเมินควรสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างการตรวจประเมิน
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	
5.1 ความพยายามสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายกับผู้รับบริการ	- ควรมีการโทรศัพท์ติดตามนัดหมายไม่ใช่การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพียงอย่างเดียว - ควรใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย
5.2 ความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบ	- ควรจัดให้มีการอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.17 แสดงรายการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ซึ่งผู้รับบริการเสนอไว้ในแบบสอบถาม

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับบริการตรวจประเมินจากบริษัท SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการ

1.1.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000

1.2 วิธีการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ประชากรคือ ผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ ที่ได้รับบริการจาก 3 บริษัทได้แก่บริษัท SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. จำนวน 200 ราย กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Paired Sample t-Test และ One-Way ANOVA

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 คุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.49) และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.22) โดยคุณภาพบริการแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.48) โดยมากที่สุดเรื่องความถูกต้องของเอกสารใบรับรองระบบ ISO9000($\bar{x}$ = 4.69) และผู้รับบริการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.26) โดยมากที่สุดเรื่องความถูกต้องของเอกสารใบรับรองระบบ ISO9000($\bar{x}$ = 4.58) เช่นเดียวกัน

2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ผู้รับบริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.49) โดยมากที่สุดเรื่องความถูกต้องของการตรวจประเมินตามข้อกำหนด ISO9000($\bar{x}$ = 4.63) และผู้รับบริการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.32) โดยมากที่สุดเรื่องความถูกต้องของการตรวจประเมินตามข้อกำหนด ISO9000($\bar{x}$ = 4.43) เช่นเดียวกัน

3) ด้านการตอบสนองในการบริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.46), โดยมากที่สุดเรื่องความพร้อมในการตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$ = 4.51) และผู้รับบริการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.10) โดยมากที่สุดเรื่องความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}$ = 4.28)

4) ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.60) โดยมากที่สุดเรื่องความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$ = 4.65) และผู้รับบริการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.34) โดยมากที่สุดเรื่องความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$ = 4.46)

5) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.43) โดยมากที่สุดเรื่องความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$ = 4.51) และผู้รับบริการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.13) โดยมากที่สุดเรื่องความสม่ำเสมอในการนัดหมายการตรวจประเมินทุกๆ 6 เดือน($\bar{x}$ = 4.34)

1.3.2 คุณภาพบริการตามความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้รายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ด้านการตอบสนองในการบริการ($\bar{x}$ = 0.36) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องความพร้อมในการตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$ = 0.43) และความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = 0.43)

2) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ($\bar{x}$ = 0.30) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$ = 0.43)

3) ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ($\bar{x}$ = 0.26) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$ = 0.36)

4) ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ($\bar{x}$ = 0.22) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน($\bar{x}$ = 0.38)

5) ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้($\bar{x}$ = 0.17) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องการส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{x}$ = 0.31)

1.3.3 บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และ Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. ไม่มีความแตกต่างกันในคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ และผลต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้

1.3.4 ปัญหา อุปสรรคมากที่สุดในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการร้อยละ 41.4 โดยจำนวนมากที่สุดเป็นเรื่องความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อเสนอแนะมากที่สุดด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการร้อยละ34.8 โดยจำนวนมากที่สุดเป็นเรื่องความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่

2. อภิปรายผล

2.1 คุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$= 4.49) อาจเป็นเพราะผู้รับบริการคาดหวังว่าการตรวจประเมินจะช่วยรับรองว่าองค์กรมีระบบการบริหารงาน การผลิต หรือการบริการที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. เป็นบริษัทผู้นำในการให้บริการตรวจประเมิน และให้การรับรองระบบ ISO9000 กับองค์กรต่างๆ จำนวนมาก น่าจะให้บริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของสยาม อรุณศรีมรกต และวรพร สังเนตร (2547) ซึ่งพบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO9000 ในปี พ.ศ. 2543 โดยบริษัท SGS, BV และURS ส่วนผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ($\bar{x}$= 4.60) และคาดหวังมากที่สุดคือความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.65) อาจเป็นเพราะคุณภาพบริการตรวจประเมินต้องเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานขององค์กรผู้รับบริการและข้อกำหนดมาตรฐาน ISO9000 เป็นอย่างดี และมีความสามารถประเมินว่าองค์กรของผู้รับบริการมีความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO9000 ในประเด็นใดบ้าง สอดคล้องกับการศึกษาของ ลาวัลย์ ปุกหุต (2548) ซึ่งพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพจอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ส ในด้านความเชื่อมั่นการบริการเป็นอันดับแรก

คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$= 4.22) อาจเป็นเพราะผู้รับบริการทราบถึงประโยชน์จากการตรวจประเมินที่ช่วยให้องค์กรมีระบบการบริหารงาน การผลิต หรือการบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานในองค์กรมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพ พัฒนาการทำงานเป็นทีม ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของสยาม อรุณศรีมรกต และวรพร สังเนตร (2547) ซึ่งพบว่าสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานISO9000 ส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์ระดับมากในเรื่ององค์กรมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี ส่วนผู้รับบริการมีการรับรู้มากที่สุดในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ($\bar{x}$= 4.34) และรับรู้มากที่สุดในเรื่องความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 4.46) อาจเป็นเพราะบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. เป็นบริษัทที่มีระบบการคัดเลือก อบรม และติดตามประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ทำให้เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและได้รับการยอมรับใน

วิชาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ ลาวัลย์ ปุกหุต (2548) ซึ่งพบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพจอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ส ในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการเป็นอันดับแรก

2.2 คุณภาพบริการตามความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าการบริการยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มความคาดหวัง สอดคล้องกับการศึกษาของ พรวิทู โค้วคชาภรณ์ (2543) ซึ่งพบว่าความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศจากศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ของนักศึกษาในปัจจัยกำหนดคุณภาพทั้งห้าด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ค่าความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้รายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

2.2.1 ด้านการตอบสนองในการบริการ($\bar{x}$ = 0.36) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องความพร้อมในการตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่($\bar{x}$ = 0.43) และความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$ = 0.43) เช่นเดียวกับรายการปัญหา อุปสรรคในตารางที่ 4.16 จำนวน 5 รายการเป็นเรื่องความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะพนักงานบริการลูกค้าลาออก พนักงานบริการลูกค้าที่เข้าใหม่ขาดประสบการณ์ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว หรือขั้นตอนการทำงานไม่เหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของ พรวิทู โค้วคชาภรณ์ (2543) ซึ่งพบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ในด้านการตอบสนองมากที่สุดคือขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว

2.2.2 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ($\bar{x}$ = 0.30) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$ = 0.43) เช่นเดียวกับรายการปัญหา อุปสรรคในตารางที่ 4.16 จำนวน 1 รายการเป็นเรื่องความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินยังมีจิตสำนึกในการให้บริการไม่มากเท่าที่ควร สอดคล้องกับการศึกษาของ พรวิทู โค้วคชาภรณ์ (2543) ซึ่งพบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ในด้านการเข้าถึงจิตใจมากที่สุดคือผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นของผู้ใช้บริการ

2.2.3 ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ($\bar{x}$ = 0.26) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของ

เจ้าหน้าที่($\bar{x}$= 0.36) เช่นเดียวกับรายการข้อเสนอแนะในตารางที่ 4.16 จำนวน 5 รายการเป็นเรื่องความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ใหม่มีประสบการณ์น้อยจึงมีความสามารถหรือพร้อมที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องได้ไม่มากเท่าที่ควร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรวิทู โค้วคชาภรณ์ (2543) ซึ่งพบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษาในด้านความเชื่อมั่นมากที่สุดคือพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

2.2.4 ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ($\bar{x}$= 0.22) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน($\bar{x}$= 0.38) เช่นเดียวกับรายการปัญหา อุปสรรคในตารางที่ 4.16 จำนวน 2 รายการเป็นเรื่องความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน อาจเป็นเพราะรูปแบบเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมินที่เข้าใจยาก ผู้ตรวจประเมินไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอในการทำโปรแกรมการตรวจประเมิน รวมทั้งไม่ได้ข้อมูลที่พนักงานการตลาดและพนักงานบริการลูกค้าตกลงไว้กับผู้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรวิทู โค้วคชาภรณ์ (2543) ซึ่งพบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษาในด้านลักษณะทางกายภาพมากที่สุดคือคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นเพียงพอ

2.2.5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้($\bar{x}$= 0.17) มีความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุดในเรื่องการส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด($\bar{x}$= 0.31) เช่นเดียวกับรายการปัญหา อุปสรรคในตารางที่ 4.16 จำนวน 2 รายการเป็นเรื่องการส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด อาจเป็นเพราะไม่มีมาตรฐานกำหนดชัดเจนว่าต้องส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในระยะเวลากี่วันหลังการตรวจประเมินเสร็จ หรือผู้ตรวจประเมินไม่สามารถทำรายงานเสร็จตามเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ พรวิทู โค้วคชาภรณ์ (2543) ซึ่งพบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษาในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุดคือผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามต้องการตั้งแต่แรก

2.3 บริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ได้แก่ SGS (Thailand) Limited, Management System Certification Institute (Thailand): MASCI และBureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. ไม่มีความแตกต่างกันในคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ และผลต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ แสดงว่าทั้งสามบริษัทมีระดับคุณภาพบริการใกล้เคียงกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2548) ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีการ

ประเมินคุณภาพบริการที่ได้รับจากสายการบิน Thai Airways International กับSingapore Airlines แตกต่างกันทุกด้าน

2.4 ปัญหา อุปสรรคมากที่สุดในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการร้อยละ41.4 โดยจำนวนมากที่สุดเป็นเรื่องความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อเสนอแนะมากที่สุดด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการร้อยละ34.8 โดยจำนวนมากที่สุดเป็นเรื่องความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ใหม่มีประสบการณ์น้อยจึงมีความสามารถหรือพร้อมที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องได้ไม่มากเท่าที่ควร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรวิทู โค้วคชาภรณ์ (2543) ซึ่งพบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษาในด้านความเชื่อมั่นมากที่สุดคือพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ นำเสนอให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในบริษัทผู้ให้บริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 โดยขอนำเสนอเป็น 5 ด้านดังนี้

3.1.1 ด้านการตอบสนองในการบริการ ควรพิจารณาปรับปรุงเร่งด่วนคือ 1) ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพราะความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุด($\bar{x}$ = 0.43) 2) ความพร้อมในการตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ เพราะผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด($\bar{x}$ = 4.51) โดยควรดำเนินการดังนี้

1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงานบริการ

2) ควรมีเจ้าหน้าที่ทำงานแทนกันได้หลายๆคน

3) ควรติดต่อกลับผู้รับบริการให้รวดเร็วขึ้น

3.1.2 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ควรรักษาความสม่ำเสมอในการนัดหมายการตรวจประเมินทุกๆ 6 เดือนไว้เพราะบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ไม่แตกต่างกันในทางสถิติ ควรพิจารณาปรับปรุงเร่งด่วนคือ ความพยายามเอาใจใส่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการเพราะความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุด($\bar{x}$ = 0.43) โดยควรดำเนินการดังนี้

1) อบรมเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่งเพื่อปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ

3.1.3 ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรพิจารณาปรับปรุงเร่งด่วนคือ 1) ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่เพราะความความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุด($\bar{x}$= 0.36) 2) ความรู้ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่เพราะผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด($\bar{x}$= 4.65) โดยควรดำเนินการดังนี้

1) ในการตรวจประเมินหากพบข้อบกพร่องที่ควรแก้ไขปรับปรุง ผู้ตรวจประเมินควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบในรายงานผลการตรวจประเมิน

2) ควรมีผู้ตรวจประเมินหลายๆคนในแต่ละสาขาอุตสาหกรรม

3) ผู้ตรวจประเมินควรศึกษากระบวนการผลิตใหม่ๆมากขึ้น

4) ควรตรวจประเมินเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานขึ้นไป ไม่ควรเข้มงวดกับเอกสารบันทึกต่างๆที่ไม่จำเป็น

3.1.4 ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ควรรักษาความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความถูกต้องของเอกสารใบรับรองระบบ ISO9000ไว้เพราะบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ไม่แตกต่างกันในทางสถิติ ควรพิจารณาปรับปรุงเร่งด่วนคือ 1) ความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมินเพราะความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุด($\bar{x}$= 0.38) 2) ความชัดเจนในการชี้แจงผลการตรวจประเมินเพราะผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด($\bar{x}$= 4.56) โดยควรดำเนินการดังนี้

1) พนักงานการตลาดควรแจ้งความต้องการของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่จัดโปรแกรมการตรวจประเมินให้ครบถ้วน

2) ควรมีจดหมายแจ้งจำนวนและรายชื่อผู้ตรวจประเมินที่แน่นอนแนบไปกับโปรแกรมการตรวจประเมิน

3) ควรส่งโปรแกรมการตรวจประเมินให้ผู้รับบริการล่วงหน้าหลายๆวัน

4) ผู้ตรวจประเมินควรให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่ตรวจพบอย่างชัดเจน

3.1.5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ควรรักษาเรื่องการตรวจประเมินแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้เพราะบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ไม่แตกต่างกันในทางสถิติ ควรพิจารณาปรับปรุงเร่งด่วนคือ 1) การส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนดเพราะความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้มากที่สุด($\bar{x}$= 0.31) 2) ความถูกต้องของการตรวจตามข้อกำหนด ISO9000 เพราะผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด($\bar{x}$= 4.63) โดยควรดำเนินการดังนี้

1) ควรแจ้งกำหนดการส่งรายงานผลการตรวจประเมินให้เร็วกว่าเดิม

2) จัดอบรมผู้ตรวจประเมินแบบเต็มเวลาและผู้ตรวจประเมินแบบรับจ้างช่วงให้มีวิธีการตรวจประเมินในแนวทางเดียวกัน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ในสาขาอื่น ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

3.2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในอุตสาหกรรมอื่น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) *พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

ชัยฤกษ์ จุฑากิตติ (2548) "ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการภายหลังการได้รับการรับรองคุณภาพ ในโรงพยาบาลศูนย์ตรัง" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ/แขนงวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

ธีรกิติ นวรัตน ณ.อยุธยา (2549) *การตลาดบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นายคุณภาพ (2550) "เราสามารถเพิ่มคุณค่า: ในการตรวจประเมินได้อย่างไร" *วารสาร For Quality* 14, 122 (ธันวาคม) : 28-31

พรวิทู โค้วคชาภรณ์ (2543) "การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ" ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ไพรพนา ศรีเสน (2544) "ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล" ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ลาวัลย์ ปุกหุต (2548) "การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ จอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ส" วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วราภรณ์ ดำรงรัตน์ รายงานการวิจัยความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อหน่วยงานบริการรูปแบบพิเศษของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักวิจัยระดับต้น รุ่นที่ 5 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี พ.ศ.2548

วาริน ลีมะวัฒนา (2551) "เปิดแผนยุทธศาสตร์ อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทย" *วารสาร For Quality* 15, 129 (กรกฎาคม): 46

วิภาภัทร วีระวัฒกานนท์ (2547) "คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ" วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ/แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2548) "การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่าง Thai Airways International กับ Singapore Airlines" ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546) *เซอร์วิส มาร์เก็ตติ้ง* กรุงเทพมหานคร นัทรีพับลิค

สยาม อรุณศรีมรกต และวรพร สังเนตร (2547) "ความจำเป็นและความต้องการรักษาระบบมาตรฐาน ISO9000 ของสถานประกอบการในประเทศไทย" *Engineering Today* 2, 16 เมษายน 2547 : 98-99

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2551?) "รายชื่อผู้ได้รับการรับรอง ISO9000" ค้นคืนวันที่ 11 กรกฎาคม 2551 จาก http://tisi.go.th/syscer/9000_t.html

_____. (2551?) "คุณภาพ: ความสำเร็จทางธุรกิจ" ค้นคืนวันที่ 6 สิงหาคม 2551 จาก http://tisi.go.th/9ky2k/9000_1.html

_____. (2551?) "มาตรฐาน ISO9000" ค้นคืนวันที่ 6 สิงหาคม 2551 จาก http://tisi.go.th/9ky2k/9000_2.html

_____. (2551?) "สาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO9000:2000" ค้นคืนวันที่ 31 ตุลาคม 2551 จาก http://tisi.go.th/9ky2k/9000_3.html

_____. (2551?) "คุณภาพนำมาแต่สิ่งที่ดี" ค้นคืนวันที่ 31 ตุลาคม 2551 จาก http://tisi.go.th/9ky2k/9000_6.html

_____. (2551?) "ขั้นตอนการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ" ค้นคืนวันที่ 31 ตุลาคม 2551 จาก http://www.tisi.go.th/sme_2/process_iso9001.html

สิริอร วิชชาวุธ (2544) *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ExoCrew. (2004-2008). "Accurate and Reliable Dictionary" Retrieved November 20, 2008 from http://ardictionary.com/

Fitzsimmons, James A. & Fitzsimmons, Mona J. (2006) *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. 5th ed. Singapore: McGRAW-HILL INTERNATIONAL.

Hollins, Bill and Shinkins, Sadie. (2006) *MANAGING SERVICE OPERATIONS: Design and Implementation.* London: SAGE Publications.

Kotler, Philip. (1994) *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.* 8th ed. USA: Prentice-Hall International, Inc.

Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml V.A. (1985) "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing.* 49, Autumn, 41-50

Prayag, Girish and Dookhony-Ramphul, Kiran. (2006?). "CLUSTERING PASSENGERS' EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY AT AIR MAURITIUS" Retrieved November 20, 2008 from http://bai2006.atisr.org/CD/Papers/2006bai6319.doc

Shahin, Arash. (2004?). "SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services" Retrieved November 20, 2008 from http://classshares.student.usp.ac.fj/TS401/SERVQUAL/Servqual.pdf

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย นำประเสริฐชัย

วุฒิการศึกษา	Ph.D. Asian Institute of Technology, Thailand
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย
	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชาวสวน กาญจโนมัย

วุฒิการศึกษา	Ph.D. Eng. Nagaoka University of Technology, Japan
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำภาควิศวกรรมเครื่องกล
	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3. ดร.ประสิทธิ์ จิยะพานิชกุล

วุฒิการศึกษา	Ph.D. Swinburne University of Technology, Australia
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำภาควิศวกรรมคอมพิวเตอร์
	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบ ISO9000

เรียน ท่านผู้แทนฝ่ายบริหารระบบ ISO9000

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาข้อสรุปแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริษัทที่ให้บริการตรวจประเมินระบบ ISO9000 ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกข้อ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลให้เกิดความเสียหายต่อท่าน คำตอบที่ได้จะถูกรวบรวม วิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ และนำเสนอโดยภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถามนี้

ด้วยความเคารพอย่างสูง
นาย สุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กร

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบ ISO9000

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หรือเติมคำในช่องว่าง ... ตามความเป็นจริง

1) ท่านสำเร็จการศึกษาระดับ

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

2) ท่านสำเร็จการศึกษาในสาขา .....

3) องค์กรของท่านได้รับการรับรองระบบ ISO9000 จากบริษัท

☐ SGS (Thailand) Limited.

☐ Management System Certification Institute (Thailand): MASCI

☐ Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd.

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ): .....

4) ประเภทสินค้าหรือบริการขององค์กร .....

5) ระยะเวลาที่องค์กรได้รับการรับรองระบบ ISO9000 ..... ปี

6) จำนวนพนักงานในองค์กร ..... คน

7) สถานะ การส่งออกขององค์กร

☐ มีการส่งออก

☐ ไม่มีการส่งออก

8) ถ้าองค์กรอื่นจะขอการรับรองระบบ ISO9000 ท่านจะแนะนำให้ใช้บริการจากบริษัทใด

☐ SGS (Thailand) Limited.

☐ Management System Certification Institute (Thailand): MASCI

☐ Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd.

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ): .....

เพราะเหตุใด (โปรดระบุ): .....

.....

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบ ISO9000

คำชี้แจง แบบสอบถามในส่วนนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับบริการที่คาดหวัง, บริการที่รับรู้ของผู้รับบริการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในบริการตรวจประเมินระบบ ISO9000

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในส่วนบริการที่คาดหวังก่อน แล้วจึงทำเครื่องหมาย ✓ ลงในส่วนบริการที่รับรู้ (บริการที่เกิดขึ้นจริง) ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

เกณฑ์การเลือกตอบและความหมาย

บริการที่คาดหวัง หมายถึง บริการที่ท่านคาดหวังจะได้รับ มี 5 ระดับคะแนน คือ

5 หมายถึง ท่านคาดหวังจะได้รับบริการมากที่สุด หรือเห็นด้วยร้อยละ 81-100
4 หมายถึง ท่านคาดหวังจะได้รับบริการมาก หรือเห็นด้วยร้อยละ 61-80
3 หมายถึง ท่านคาดหวังจะได้รับบริการปานกลาง หรือเห็นด้วยร้อยละ 41-60
2 หมายถึง ท่านคาดหวังจะได้รับบริการน้อย หรือเห็นด้วยร้อยละ 21-40
1 หมายถึง ท่านคาดหวังจะได้รับบริการน้อยที่สุด หรือเห็นด้วยร้อยละ 0-20

บริการที่รับรู้ หมายถึง บริการที่ท่านได้รับจริง มี 5 ระดับคะแนน คือ

5 หมายถึง ท่านรับรู้ว่าได้รับบริการมากที่สุด หรือเห็นด้วยร้อยละ 81-100
4 หมายถึง ท่านรับรู้ว่าได้รับบริการมาก หรือเห็นด้วยร้อยละ 61-80
3 หมายถึง ท่านรับรู้ว่าได้รับบริการปานกลาง หรือเห็นด้วยร้อยละ 41-60
2 หมายถึง ท่านรับรู้ว่าได้รับบริการน้อย หรือเห็นด้วยร้อยละ 21-40
1 หมายถึง ท่านรับรู้ว่าได้รับบริการน้อยที่สุด หรือเห็นด้วยร้อยละ 0-20

กรุณาเติมคำในช่องว่างในส่วนของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานการตลาด, พนักงานบริการลูกค้า และผู้ตรวจประเมิน

บริการที่คาดหวัง					คำถามเกี่ยวกับการบริการ	บริการที่รับรู้					ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
					1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ							
					1.1 ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัทที่ให้บริการตรวจประเมิน							
					1.2 ความสะดวกในการขอรับบริการตรวจประเมิน							
					1.3 ความชัดเจนของเอกสารใบเสนอราคาการตรวจประเมิน							
					1.4 ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดวิธีการตรวจประเมิน							
					1.5 ความชัดเจนของรายงานการทบทวนเอกสารคุณภาพ							
					1.6 ความชัดเจนของเอกสารโปรแกรมการตรวจประเมิน							
					1.7 ความชัดเจนในการชี้แจงผลการตรวจประเมิน							
					1.8 ความสุภาพ เรียบร้อย ในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่							
					1.9 ความถูกต้องของเอกสารใบรับรองระบบ ISO9000							
					2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้							
					2.1 เริ่มการตรวจประเมินตรงเวลาที่กำหนด							
					2.2 ความครบถ้วนของการตรวจประเมินตามโปรแกรมการตรวจ							
					2.3 การตรวจประเมินแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด							
					2.4 การส่งรายงานผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด							
					2.5 ความถูกต้องของการตรวจประเมินตามข้อกำหนด ISO9000							

บริการที่คาดหวัง					คำถามเกี่ยวกับการบริการ	บริการที่รับรู้					ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
					3. ด้านการตอบสนองในการบริการ							
					3.1 ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่							
					3.2 ความพร้อมในการตอบข้อซักถาม และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่							
					3.3 ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ							
					3.4 ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ							
					4. ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ							
					4.1 ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่							
					4.2 ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่							
					4.3 ความซื่อสัตย์ และเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่							
					4.4 ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของเจ้าหน้าที่							
					5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ							
					5.1 ความพยายามสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายกับผู้รับบริการ							
					5.2 ความพยายามเอาใจใส่ เข้าใจปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการ							
					5.3 ความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูล เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ							
					5.4 ความสม่ำเสมอในการนัดหมายการตรวจประเมินทุกๆ 6 เดือน							

ปัญหา อุปสรรคอื่นๆ .....
.....
.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ .....
.....
.....

------ ขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ ------

ภาคผนวก ค

ค่าร้อยละของคุณลักษณะของผู้รับบริการและข้อมูลทั่วไปองค์กร

ค่าร้อยละของคุณลักษณะของผู้รับบริการและข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ค่าร้อยละของคุณลักษณะผู้รับบริการและข้อมูลทั่วไปขององค์กรปรากฏในตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของคุณลักษณะของผู้รับบริการ

คุณลักษณะของผู้รับบริการ	จำนวน(81ราย)	ร้อยละ(100.0)
1. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	9.9
ปริญญาตรี	50	61.7
ปริญญาโท	22	27.2
ไม่ตอบ	1	1.2
2. สาขาที่สำเร็จการศึกษา		
บริหารธุรกิจ	22	27.2
บริหารรัฐกิจและบริหารงานบุคคล	9	11.1
วิทยาศาสตร์	12	14.8
วิศวกรรมศาสตร์	20	24.7
เทคโนโลยีการผลิต	5	6.2
อื่นๆ	9	11.1
ไม่ตอบ	4	4.9

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีคุณลักษณะดังนี้

1. วุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ61.7 รองลงมาคือระดับปริญญาโทร้อยละ27.2

2. สาขาที่สำเร็จการศึกษา มากที่สุดคือสาขาบริหารธุรกิจร้อยละ27.2 รองลงมาคือสาขาวิศวกรรมศาสตร์ร้อยละ24.7

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ข้อมูลทั่วไปองค์กร	จำนวน(81ราย)	ร้อยละ(100.0)
1. ระยะเวลาที่องค์กรได้รับการรับรองระบบ ISO9000		
น้อยกว่า 3 ปี	2	2.5
3-6 ปี	14	17.3
มากกว่า 6 ปี	65	80.2
2. จำนวนพนักงานในองค์กร		
1-50 คน	8	9.9
51-200 คน	26	32.1
มากกว่า 200 คน	47	58.0
3. สถานะ การส่งออก		
มีการส่งออก	65	80.2
ไม่มีการส่งออก	16	19.8
4. การแนะนำให้องค์กรอื่นขอการรับรองระบบ ISO9000		
แนะนำให้ใช้บริการจากบริษัทที่องค์กรใช้บริการอยู่	69	85.2
แนะนำให้ใช้บริการจากบริษัทอื่น	5	6.2
ไม่ตอบ	7	8.6

จากตารางที่ 2 พบว่าองค์กรในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 มาแล้วมากกว่า 6 ปี ร้อยละ80.2 เป็นองค์กรขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คน) ร้อยละ58.0 และมีการส่งออกร้อยละ80.2 นอกจากนี้พบว่าองค์กรในกลุ่มตัวอย่าง จะแนะนำให้องค์กรอื่นขอรับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 จากบริษัทเดียวกันที่องค์กรในกลุ่มตัวอย่างใช้บริการอยู่ ร้อยละ85.2

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	29 พฤศจิกายน พ.ศ.2511
สถานที่เกิด	เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2534
สถานที่ทำงาน	บริษัทบูโรเวอริทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	Lead Assessor (Subcontractor)