



## แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ 11/1 ภูเก็ต

### Guidelines for Development Service Quality to Excellence : Case Study of Medical Science Center 11/1 Phuket

จรัส พูลเกื้อ<sup>1\*</sup> และยุทธชัย ฮารีบิน<sup>2</sup>

Jamrat Poolkua<sup>1\*</sup> and Yuttachai Hareebin<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, สถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

<sup>1</sup> Graduate student, Department of Business Administration, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University.

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

<sup>2</sup> Assistant professor, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University

Corresponding author, E-mail: s6480141103@pkru.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มาใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต (2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผล  
ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต และ  
(3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1  
ภูเก็ต เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ รวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจาก  
กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/ 1 ภูเก็ต จำนวน 147 คน สถิติที่ใช้ในการ  
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย  
เชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัย  
คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้าน  
การให้ความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ  
และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ  
โดยใช้ 5 กลยุทธ์ ได้แก่ การบริการความสัมพันธ์กับลูกค้า การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า การพัฒนา  
เทคโนโลยี การปรับปรุงมาตรฐานบริการ และการสร้างนวัตกรรมบริการและผลิตภัณฑ์

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการ, ความเป็นเลิศ, ความพึงพอใจ

#### Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of service quality and satisfaction of service users at Medical Sciences Center 11/1 Phuket 2) to study the service quality factors that affect the satisfaction of service recipients who come to use the service at the Medical Sciences Center 11/1 Phuket and 3) to propose a guideline for improving service quality toward excellence at the Medical Sciences Center 11/1 Phuket. It is a



questionnaire-based survey research. Data were collected from respondents in a sample group of 147 service recipients at the Medical Science Center 11/1 Phuket. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. This study found that the level of service quality and satisfaction was at the highest level. Service quality factors affecting service recipients' satisfaction at a statistical significance level of 0.05 were empathy, tangibles, responsiveness and assurance. Researchers proposed a guideline for developing service quality to excellence using five strategies: customer relationship management, customer experience management, technology development, service improvement and service & products innovation.

**Keywords:** Service Quality, Excellence, Satisfaction

## บทนำ

ประเทศไทยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศตามแนวทางนโยบาย และทิศทางการพัฒนาที่กำหนดตามกรอบการบริหารราชการแผ่นดิน แต่ระบบบริหารราชการแบบดั้งเดิมมีสภาพไม่เอื้อต่อการตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป มีลักษณะล่าช้า ขาดความคล่องตัว ทำให้การบริหารภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพ จึงได้มีการนำเอาระบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ และแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้กำหนดให้ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานที่สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการได้อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนอง ต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ราชกิจจานุเบกษา, 2545)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบราชการประเด็น ยุทธศาสตร์ที่ 1: การพัฒนาบริการภาครัฐ เพื่อประชาชน มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากลตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันสมัย ผ่านการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564)

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต เป็นหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานภายในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ รับผิดชอบเขตพื้นที่เครือข่ายบริการเขตสุขภาพที่ 11 ครอบคลุมพื้นที่ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องดื่ม ยา เครื่องสำอาง สมุนไพร สารเสพติดในปัสสาวะ เครื่องเอกซเรย์ และชันสูตรโรค โดยให้บริการแก่กลุ่มประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เพื่อสนับสนุนในการช่วยแก้ปัญหา ทางด้านสาธารณสุข รวมทั้งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ตอบสนองต่อความต้องการของสถานบริการ สาธารณสุขและประชาชนมีการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (ลูกค้า) และนำระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มากำหนดเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน (ศูนย์ วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต, 2564)



งานบริการเป็นหนึ่งในภารกิจของของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต ลักษณะการบริการ คือ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ มีรายงานผลการทดสอบเป็นผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ ผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญกับการบริการ โดยพยายามผลักดัน ให้องค์กรมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีการบริการที่เป็นเลิศ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ รวมทั้งส่งมอบคุณค่าของผลงานให้แก่ผู้รับบริการได้ และได้นำงานด้านบริการมากำหนดเป็นตัวชี้วัดขององค์กร โดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

ดังนั้น เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์กร นำมาจัดทำแนวทางการพัฒนาระดับคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กร ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่จะทำให้การบริการมีความเป็นเลิศ โดยนำปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้เป็นข้อมูลในวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต

### แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสู่ความเป็นเลิศ

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มีการแลกเปลี่ยนหรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ โดยการปฏิบัติงานให้มีผลเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ (ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์ , ยุทธนา ธรรมเจริญ, อุไรวรรณ แยมนิยม, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า, และธนวรรณ แสงสุวรรณ, 2546; Bateson, 1977, อ้างถึงใน น้ำเพชร อยู่สกุล, 2553; วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542) มีหลายองค์กรพยายามคิดหาวิธีการบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร ให้ผู้รับบริการชื่นชม รู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในการบริการ ซึ่งแต่ละองค์กรมีวิธีการที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ การสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญ และสามารถนำมาใช้ในการยกระดับการบริการได้ การสร้างความเป็นเลิศในการบริการ เป็นการบริการคุณภาพโดยผ่านกระบวนการจัดการด้านกลยุทธ์ ระบบ และคน เพื่อสนองความต้องการ รวมถึงความคาดหวังของลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ ทั้งภายในและภายนอก (Albrecht, 1988)

### องค์ประกอบบริการ

งานบริการเป็นงานที่มีลักษณะดังนี้ 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้ซื้อมองหาสิ่งที่ใช้ประเมินคุณภาพ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีการจัดการหลักประกันความมั่นใจ เพื่อให้สิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งจับต้องได้ ได้แก่ สถานที่ บุคคล เครื่องมือ สัญลักษณ์ ราคา 2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ต่างกับผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน ถ้าบุคคลหนึ่งเป็นผู้ให้บริการ เขาจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ เมื่อลูกค้ามาแสดงตัวเพื่อขอรับบริการ การบริการจึงเกิดขึ้น 3) ไม่แน่นอน (Variability) เนื่องจากขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไร และที่ไหน ผู้ซื้อบริการทราบความไม่แน่นอนนี้ จึงมักสอบถามผู้อื่นก่อนตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเสมอ 4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้ามีอุปสงค์สม่ำเสมอการบริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าอุปสงค์ไม่คงที่ การบริการจะเกิดปัญหา (ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์, ยุทธนา ธรรมเจริญ, อุไรวรรณ แยม นิยม, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า, และธนวรรณ แสงสุวรรณ, 2546)

### องค์ประกอบความเป็นเลิศ

องค์กรที่มีความต้องการเป็นเลิศในการบริการจำเป็นต้องขยายตลาดและคุณค่าให้มากกว่าคู่แข่ง ซึ่งการบริการเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศมีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Products) 2) การบริการ (Service Product) 3) สิ่งแวดล้อมด้านบริการ (Service Environment) 4) การส่งมอบบริการ (Service Delivery) และ 5) การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) รวมทั้งการมอบอำนาจแก่พนักงานสำหรับการบูรณาการปัจจัยทั้ง 5 ในการสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Albrecht, 1988)

การสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ (SEA Model) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การจัดการข้อมูลของลูกค้า (Customer Database Management) เป็นการเก็บบันทึก จัดการรวบรวม จัดกลุ่ม แยกข้อมูล และนำเอาข้อมูลของลูกค้าออกมาใช้งานตามวัตถุประสงค์ 2) การออกแบบบริการ (Service Design) เป็นการนำเอาข้อมูลของลูกค้าที่สำคัญมาจัดกลุ่ม และออกแบบบริการให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ 3) การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Service Operation) เป็นการนำเอามาตรฐานบริการที่กำหนดไว้ไปดำเนินการทำงานและส่งมอบบริการแก่ลูกค้า 4) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling) เป็นการนำเอาข้อร้องเรียนของลูกค้ามาทำการแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ 5) การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement) เป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการลูกค้าให้สูงขึ้นตามความต้องการของลูกค้า (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โศภากุล, 2549)

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ (Lewis & Booms, 1983) การที่องค์กรใดจะบริการให้มีคุณภาพ ไม่ใช่เพียงการส่งมอบบริการที่ดีเท่านั้น แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร ดังนั้นในการบริการอย่างมีคุณภาพ องค์กรหรือหน่วยงานต้องพิจารณาว่าต้องมีคุณภาพอย่างไรที่สามารถบริการตามที่ต้องการได้ ซึ่งอาจจะต้องพิจารณาหลาย ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือพันธกิจขององค์กร

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษ ว่า Satisfaction คือ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นการประเมินสินค้าหรือบริการนั้น

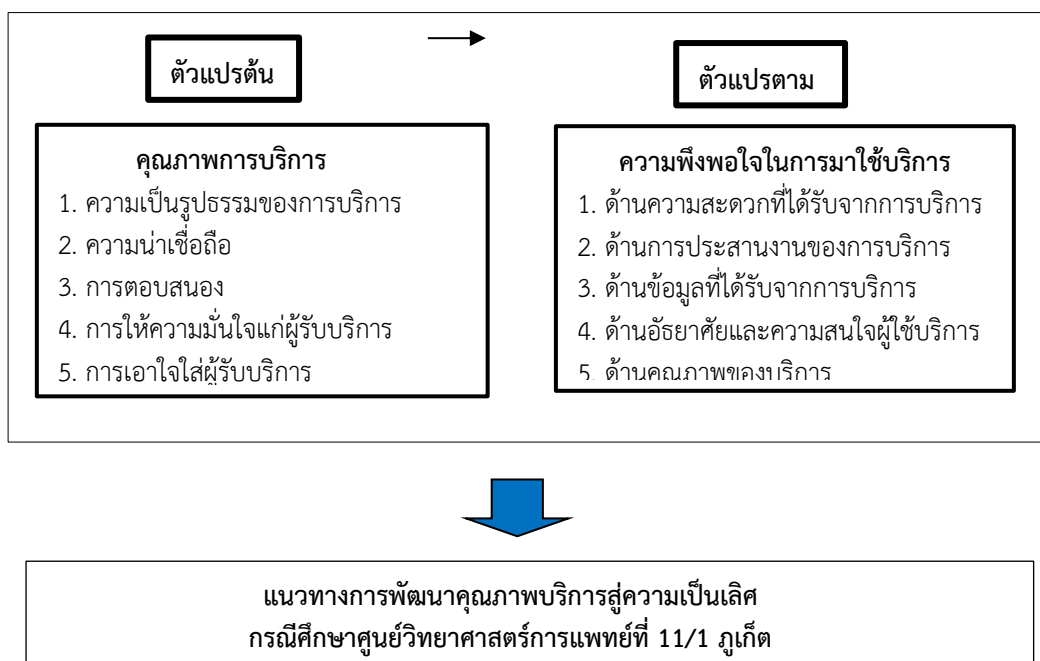
ๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่ตั้งความหวังไว้ ลูกค้าจะมีความพึงพอใจ (Good, 1973; สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2547) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานด้านบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่ใช้วัดระดับความสำเร็จ และประสิทธิภาพของงานด้านบริการ ดังนั้นองค์กรที่มีภารกิจงานด้านบริการควรมีการศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

### องค์ประกอบ และการวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ ความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการได้รับการได้ตามคาดหวังหรือไม่ โดยแบ่งความพึงพอใจเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการใช้บริการ (Convenience) ได้แก่ การรอคอย ได้รับการดูแลเมื่อต้องการ และความสะดวกสบายจากสถานที่ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการใช้บริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับการตามความต้องการ ให้ความสนอกกับผู้ใช้บริการ และมีการติดตามผลการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย และความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อผู้มารับบริการ เช่น พุดจาสุภาพ สนใจผู้ใช้บริการ ดูแลเอาใจใส่ เป็นต้น 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information) ได้แก่ ข้อมูลเป็นปัจจุบัน 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ (Quality of Care) เป็นคุณภาพในภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด และ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Quit of Pocket Cost) ค่าบริการที่ผู้ใช้บริการยินดีจ่าย (Aday & Andersen, 1975, อ้างถึงใน สุภัญญา ถึงอินทร์, 2561)

งานวิจัยฉบับนี้ใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริการ การสร้างความมั่นใจในการบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การดูแลเอาใจใส่ และการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย





## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจมาวิเคราะห์เสนอเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยมีขั้นตอนดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต จำนวน 230 แห่ง (ข้อมูลการใช้บริการระหว่าง เดือนมกราคม – ธันวาคม 2564) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีคำนวณจากสูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 147 แห่ง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการ และความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

#### 2.1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 สร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ และความพึงพอใจจากการใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต โดยมีเนื้อหาครอบคลุมกรอบแนวคิดในงานวิจัย

2.3 นำแบบสอบถามตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item objective Congruence Index: IOC) ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ควรมีค่ามากกว่า 0.7 พบว่าค่าความเชื่อมั่น มีค่าตั้งแต่ 0.773 – 0.975 ถือว่ามีความสอดคล้องภายในของข้อคำถาม (Nunnally & Bernstein, 1994, อ้างถึงใน นภาพร ภูบุผา, 2562)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบสอบถามส่งให้ผู้รับบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ 11/1 ภูเก็ต นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล และการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายแต่ละระดับ ดังนี้



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

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) กับ ตัวแปรตาม (Y)

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปขององค์กรกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมา คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.9 มีอายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.7 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 19 ประเภทกิจการเป็นภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา คือ ภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 40.8 จังหวัดที่ตั้งกิจการคือ จังหวัดภูเก็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา คือ จังหวัดพังงา คิดเป็นร้อยละ 32 ประเภทของการใช้บริการเพื่อตรวจวิเคราะห์ น้ำ อาหาร และเครื่องดื่มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมา คือ เชื้อ Legionella (ตัวอย่างน้ำและ Swab) คิดเป็นร้อยละ 14 วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาคือ พิสูจน์ – ยืนยัน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี มากกว่า 5 ครั้งต่อปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 32

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพบริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ 11/1 ภูเก็ต

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.63	.51	มากที่สุด	5
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.73	.48	มากที่สุด	2
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.66	.53	มากที่สุด	4
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.74	.47	มากที่สุด	1
ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ	4.70	.52	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>.47</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 1 คุณภาพบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต ผลการศึกษาคุณภาพบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.69 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.74 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต

ความพึงพอใจผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	อันดับ
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	4.65	.53	มากที่สุด	4
ด้านการประสานงานของการบริการ	4.67	.54	มากที่สุด	3
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.72	.52	มากที่สุด	2
ด้านอรรถยาศัยและความสนใจผู้รับบริการ	4.76	.47	มากที่สุด	1
ด้านคุณภาพบริการ	4.63	.53	มากที่สุด	5
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.56	.57	มากที่สุด	6
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.66 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ด้านการประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.932	.869	.864	.17657

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R Square) แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ .869 ซึ่งหมายความว่า คุณภาพบริการ 5 ด้าน สามารถอธิบายความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต ได้ร้อยละ 86.9 ส่วนที่เหลือเป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (ANOVA)

Model		R Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.078	5	5.816	186.535	.000*
	Residual	4.396	141	.031		
	Total	33.474	146			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





จากตารางที่ 4 พบว่า ผลที่ได้จากการทดสอบได้ค่า Sig. เท่ากับ .000 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า มีคุณภาพบริการอย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 5** ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.318	.152		2.099	.038*
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.225	.059	.240	3.835	.000*
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	.007	.078	.007	.086	.932
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.173	.073	.190	2.364	.019*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.151	.074	.149	2.043	.043*
ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ	.372	.072	.401	5.142	.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาค่า Sig สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่าคุณภาพบริการด้านที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ สามารถเขียนเป็นสมการถดถอยเชิงพหุทั้งในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$Y = 0.318 + 0.225$  (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ)  $+ 0.173$  (ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ)  $+ 0.151$  (ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ)  $+ 0.372$  (ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ =  $0.372$  (ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ)  $+ 0.225$  (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ)  $+ 0.173$  (ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ)  $+ 0.151$  (ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ)



ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	✓	
ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)		✓
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	✓	
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	✓	
ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	✓	

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผล

จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด รองลงมา คือ เพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไปมากที่สุด รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 45 ปี ประเภทกิจการเป็นภาคเอกชนมากที่สุด รองลงมา คือ ภาครัฐ จังหวัดที่ตั้งกิจการคือจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด รองลงมา คือ จังหวัดพังงา ประเภทของการใช้บริการเพื่อตรวจวิเคราะห์ น้ำ อาหาร และเครื่องดื่มมากที่สุด รองลงมาคือ เชื้อ Legionella (ตัวอย่างน้ำและ Swab) วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ พิสูจน์ – ยืนยัน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี มากกว่า 5 ครั้งต่อปีมากที่สุดคิด รองลงมา คือ 1 ครั้งต่อปี
2. ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ตโดยรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. จากการประเมินระดับคุณภาพบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่า คุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ ซึ่งคุณภาพบริการในภาพรวมสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิจัยดังนี้ ประภาพร สิงห์ทอง และทัศภร ศรีสุข (2564) พบว่า ปัจจัยการให้บริการภาพรวมของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสำคัญมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อานนท์ จันจิตร (2563) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่แตกต่างจากการศึกษาของนักวิจัยดังนี้ สอ วรรณศักดิ์ (2564) พบว่าคุณภาพการบริการของธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมเมืองพนมเปญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีค่าสูงสุด นาฎยา โสภาค (2562) พบว่า คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าสูงสุด

2. จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ตในครั้งนี้นับว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านอรรถยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการมีค่าสูงสุด รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกับนักวิจัย ดังนี้ มุจจรินทร์ หาญทรงกนิษฐ์ (2562) พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของร้านยาคุณภาพประเภทร้านยาเดี่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ระดับมาก และปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว (2563) พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. จากการศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่า คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต คุณภาพบริการด้านที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ตสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้จึงเกิดความพึงพอใจ (Good, 1973; สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2547) แต่ด้านความเชื่อถือไว้วางใจไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษา ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านน่าเชื่อถือ กรณ์ ธาตุธิตกรณ์ (2561) พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ในการศึกษาครั้งนี้ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมีดังนี้ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้ประชาชนรู้จักมากขึ้น เพิ่มรายการที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์ ต้องการให้มีการเปิดอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับด้านอาหารปลอดภัย คิรราคาค่าบริการให้น้อยลง ให้มีการจัดทำ แผนสนับสนุนสถานประกอบการโรงแรม ร้านอาหาร เรื่องมาตรฐานการรับรองต่างๆ ให้ชัดเจน สม่่าเสมอ กรณีพบเคสใหม่ๆ หรือตัวอย่างที่ไม่ได้ส่งบ่อย ต้องการให้ศูนย์ฯ จัดทำแนวทางการจัดทำเอกสารนำส่งตัวอย่าง หรือมีคู่มือหรือแนวทางให้ชัดเจน ต้องการให้เจ้าหน้าที่รับตัวอย่างใจเย็นๆและมีความเข้าใจผู้รับบริการ การติดตามผลวิเคราะห์น้ำและรายงานผลวิเคราะห์ ควรจะดำเนินการแบบออนไลน์ที่สามารถเข้าปาดาวนโหลดไฟล์ได้ การส่งรายงานต้องการให้ตรงกับวันที่นัดหมาย รวมถึงการระยะเวลาที่ไปรษณีย์ด้วย ต้องการให้มีการ เข้ารับตัวอย่าง ณ ที่ตั้งของผู้ใช้บริการ และให้มีการบริการในเวลาช่วงพักกลางวัน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนวทางด้านกลยุทธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ 5 ด้าน ดังนี้

4.1 กลยุทธ์ด้านการบริการความสัมพันธ์กับลูกค้า องค์กรต้องมีการสร้างระบบการจัดการลูกค้า โดยต้องมีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น ความต้องการ วิธีการใช้บริการ มีการทำความเข้าใจถึงลักษณะของผู้รับบริการ จากนั้นนำเสนอการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการแต่ละบุคคล/กลุ่ม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้ลูกค้าเกิดความสัมพันธ์และใช้บริการต่อไป



4.2 กลยุทธ์ด้านการบริหารประสิทธิภาพของลูกค้า องค์กรต้องนำข้อมูลผู้รับบริการที่สำคัญมาออกแบบและจัดทำมาตรฐานในการบริการ ซึ่งจะต้องมีความโดดเด่น แตกต่างจากคู่แข่ง ให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ในการบริการจนเกิดความผูกพัน

4.3 กลยุทธ์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี องค์กรต้องนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ระบบการกรอกแบบฟอร์มส่งตัวอย่าง การรายงานผล electronic ระบบการรับฟังความคิดเห็นชนิด Realtime

4.4 กลยุทธ์ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ องค์กรนำเอามาตรฐานบริการที่กำหนดไว้ไปดำเนินการทำงานและส่งมอบบริการแก่ลูกค้า โดยต้องมีการอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการที่ได้ออกแบบไว้อย่างมีระบบแบบแผน เพื่อส่งมอบบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอตามมาตรฐาน

4.5 กลยุทธ์ด้านการสร้างนวัตกรรมบริการและผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องมีการนำนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การบริการเก็บตัวอย่างนอกสถานที่ รวมทั้งคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เช่น รายการทดสอบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับปัญหาหรือความต้องการของพื้นที่

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้มีประสิทธิภาพ
2. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต: สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศที่สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพและองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี
3. ผู้บริหารสามารถนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการมาจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนงบประมาณ และแผนปฏิบัติการด้านบริการ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นที่สามารถตอบสนองนโยบายการบริหารภาครัฐยุคใหม่ด้านบริการประชาชนได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอกด้านบริการ เพื่อนำมาจัดทำกลยุทธ์ด้านบริการ จะทำให้องค์กรมีแนวทางการพัฒนาที่สมบูรณ์ ทันท่วงทีต่อการเปลี่ยนแปลงเร็ว
2. ควรมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในการจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ



## เอกสารอ้างอิง

- ภรณ์ ธาตฐิติภรณ์. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(3), 14-27.
- นภาพร ภูบุบผา. (2562). ทักษะติดต่อการใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อกล้องดีวีดีผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- นาฏยา โสภาค. (2562). คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. วารสารละขันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 3(2), 31-40.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารวิชาการศรีปทุม, 17(2), 55-63
- ประภาพร สิงห์ทอง และทัศนาพร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(1), 159-172.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มัจฉรินทร์ หาญทรงกนิษฐ. (2562). การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของร้านยาคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์ใช้ SERVQUAL MODEL (วิทยานิพนธ์เกียรตินิยมปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ยงยุทธ พงศ์ศิริพันธ์, ยุทธนา ธรรมเจริญ, อุไรวรรณ แยมนิยม, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า, และธนวรรณ แสงสุวรรณ. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2545). พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. เล่มที่ 119 ตอนที่ 99 ก.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) . คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมลสมัย.
- ศิริรักษ์ ภูทธิธู และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชากรที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. ใน , การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15. มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต. (2564). รายงานประจำปี 2564. ภูเก็ต: ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: แบรินด์เอจ.
- สอ วรรณศักดิ์. (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมเมืองพนมเปญ: กรณีศึกษาสนามฟุตบอล เวทีรัน (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตชลบุรี, ชลบุรี.



- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2564). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565). สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2566 จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>
- สุกัญญา ถึงอินทร์. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา: กรณีศึกษาจากทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- อานนท์ จันจิตร. (2563). การพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- Albrecht, K. (1988). *At america's service*. Dow Jones-Irwin: Homewood Il.
- Good, C. V. (1973). Techniques in applied psychology. *Journal of Applied Psychology*, 60, 663-670.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. *AMA proceeding*. American Marketing Association Chicago, 12(1), 99-104.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row.