

**คุณภาพการให้บริการของธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร
ในอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร***
**Service Quality of a Complete Food Supplement Manufacturing Business
in Muang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province**

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์¹

Ntapat Worapongpat¹

ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมชุมชน ผู้ประกอบการ
การท่องเที่ยวและการบริหารการศึกษา¹

Center for Knowledge Transfer, Technology, Community Innovation, Entrepreneurship,
Tourism and Educational Administration¹

Email : dr.thiwat@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ในอำเภอเมือง สมุทรสาคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ในอำเภอเมือง สมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย และเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วน 5 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสถานบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001-150,000 บาท 2) ระดับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ในอำเภอเมือง สมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าและ 3) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ในด้านเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ ระดับการศึกษา ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างต่อคุณภาพการ

*Received: June 6, 2022; Revised: July 31, 2022; Accepted: September 22, 2022

ให้บริการ สถานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการใช้บริการคุณภาพของธุรกิจรับผลิตอาหารเสริม
ครบวงจรในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

คำสำคัญ : การบริหารจัดการธุรกิจ OEM; คุณภาพการให้บริการ; สถานบริการโรงงาน OEM

ABSTRACT

The research on service quality of integrated supplement manufacturing business in Muang Samut Sakhon District aims to 1) study the service quality level of integrated supplement manufacturing business in Muang Samut Sakhon district, 2) to compare the quality Services of a complete supplement manufacturing business in Mueang Samut Sakhon district classified by personal factors The sample group is service users. The total number of 400 subjects and tools used for data collection were 5-scale questionnaires and statistics used in data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way analysis of variance. ANOVA)

The results of the study showed that 1) the personal factors of the sample showed that the users of the service Most of them are female. Age between 26 - 45 years of study at a bachelor's degree. Have marital status The average monthly income was 100,001 - 150000 baht. 2) The service quality level of the complete supplement manufacturing business in Mueang Samut Sakhon district, overall, was at a good level in all 5 aspects, namely, the concrete aspect of service Reliability, trustworthy Customer response Confidence to customers And knowing and understanding the customer; and 3) the results of comparison of service quality. By personal factors, it was found that in terms of gender, age, status and average monthly income. There are different opinions on the quality of service. Was statistically significant while the education level There were no different opinions on the service quality of service establishments that were statistically significant towards the service quality of the complete supplement manufacturing business in Muang Samut Sakhon district.

Keywords : OEM Business Management; Service Quality; OEM Factory Service Facility

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ปัญหาสุขภาพนับเป็นปัญหาใหญ่ในระดับโลก นอกจากสาเหตุที่เกิดจากการเจ็บป่วยด้วยโรคภัยต่างๆ แล้วสาเหตุหลักสำคัญเรื่องหนึ่ง คือ การขาดการดูแลสุขภาพและขาดการออกกำลังกาย การใช้ชีวิตของมนุษย์ในสังคมปัจจุบัน มักสนใจในเรื่องฐานะความเป็นอยู่และการรีบเร่งทำงานเพื่อแข่งกับเวลา และการเปลี่ยนแปลงของโลกสมัยใหม่ที่มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้ความใส่ใจด้านสุขภาพและความแข็งแรงของร่างกายลดน้อยลง เมื่อร่างกายขาดการออกกำลังกาย ย่อมส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายตามมา และสุดท้ายคือ การเจ็บป่วยทางจิตใจ ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้า เครียด และอาจถึงกับการทำร้ายร่างกายตนเองในที่สุด งานวิจัยสำรวจข้อมูลจาก 168 ประเทศ พบว่าสถานการณ์การออกกำลังกายของประชากรโลกยังไม่มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น แม้จะเกิดการรณรงค์จากหน่วยงานสาธารณสุขและองค์กรส่งเสริมสุขภาพต่างๆ ของแต่ละประเทศ งานวิจัยให้ข้อมูลว่า ประชากรในแต่ละประเทศส่วนมากยังออกแรงหรือทำกิจกรรมทางกายภาพ เพียงระดับเท่าในปี ค.ศ. 2001 ซึ่งถือว่าการเปลี่ยนแปลงการออกกำลังกายของประชากรโลกยังไม่เพิ่มสูงขึ้นเท่าที่ควร ประชากรโลกราว 1,400 ล้านคน (27.5 เปอร์เซ็นต์ อายุ 18 ปีขึ้นไป) หรือ ราว 1 ใน 4 ของโลกจึงอยู่ในภาวะออกกำลังกายน้อยเกิน องค์การอนามัยโลกจึงมีเป้าหมายที่จะลดจำนวนผู้ออกกำลังกายน้อยลงให้ได้ร้อยละ 10 ภายในปี ค.ศ. 2025 ออกกำลังกาย เพื่ออายุยืนยาวและเป็นสุข (โรจัน งามแมน, 2561)

ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้นั้น ประเทศไทยถือเป็นประเทศที่มีการพัฒนาโดดเด่นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ประชากรของประเทศไทยมีความเป็นอยู่ในระดับที่ดีเมื่อเทียบกับประเทศข้างเคียง การดำเนินชีวิตของคนในประเทศมุ่งเน้นความทันสมัยและก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การบริโภคของคนในประเทศมีความหลากหลายเช่นเดียวกับชาติตะวันตก มีอาหารในแบบชาติตะวันตกให้เลือกบริโภคมากมาย เช่น อาหารในลักษณะบริโภคเน้นความรวดเร็วหรืออาหารฟาสต์ฟู้ด (Fast foods) ส่งผลให้ประชาชนไทยมีลักษณะของโรคอ้วนเพิ่มมากขึ้น ภาครัฐจึงมุ่งให้ความสำคัญกับประเด็นนี้อย่างมาก ได้รณรงค์และส่งเสริมทางด้านสุขภาพและการบริโภคของประชาชนไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนไทยมีสุขภาพที่แข็งแรง ร่างกายสมบูรณ์ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังนั้นประชาชนจึงมาความสนใจทางด้านสุขภาพ ความสมบูรณ์แข็งแรง ความสวยงาม และการมีสุขภาพดี เช่น สถานบริการออกกำลังกายหรือฟิตเนส (ขวัญใจ ทองศรี, 2564)

ดังที่กล่าวมาแล้ว แนวโน้มพฤติกรรมของคนไทยมีความสอดคล้องกับกระแสโลกทางด้านสุขภาพและความสวยงาม โดยคนไทยได้ให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพและรูปร่างของตนเองมากขึ้น ต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความแตกต่างและสามารถได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งด้านสินค้าและการให้บริการของธุรกิจ รวมถึงการขยายจำนวนสาขาและสถานที่ให้บริการเพื่อที่จะเข้าถึงและครอบคลุมผู้บริโภคในพื้นที่ต่างๆ รวมถึงรองรับความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น สถานบริการฟิตเนส จึงใช้กลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ให้บริการ เพื่อดึงดูดใจลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดการรู้จัก จำได้ และอยากเข้ามาทดลองเข้ารับบริการ นอกจากนั้น ยังมีปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคและความสำเร็จของธุรกิจด้านอื่นๆ เช่น คุณภาพในการให้บริการ การให้ความใส่ใจแก่

สมาชิกขณะมาใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ในอำเภอเมือง สมุทรสาคร การสร้างความแตกต่างในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การรักษาจำนวนฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ สถานบริการโรงงานผลิตที่มีอุปกรณ์เครื่องจักรและนวัตกรรมที่ทันสมัยและหลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดียิ่งขึ้น และการยกระดับมาตรฐานการให้บริการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ในอำเภอเมือง สมุทรสาคร โดยผู้วิจัยคาดหวังว่า ข้อเสนอจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนธุรกิจและแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเกี่ยวกับธุรกิจเกิดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการใช้บริการ รวมถึงรองรับการแข่งขันที่สูงขึ้นในอนาคตของธุรกิจด้านนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ข้อเสนอจากงานวิจัยนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจในประเด็นนี้นำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของรับผลิตอาหารเสริมครบวงจรจำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 3.1 ได้ทราบคุณภาพการให้บริการของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร
- 3.2 ได้พัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ในอำเภอเมือง สมุทรสาคร โดยจากสถิติจำนวนประชากรในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดใกล้เคียงโดยรอบ พบว่า มีจำนวนประชากร 163,373 คน แต่เนื่องจากไม่สามารถแยกได้ว่า มีประชากรที่สนใจในสิ่งผลิตอาหารเสริมจำนวนเท่าใด จึงถือว่า จำนวนประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนที่ไม่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้ธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ในอำเภอเมือง สมุทรสาครและจังหวัดใกล้เคียงโดยรอบ จึงใช้สูตร คอแครน (Cochran, 1977) ซึ่งมีสูตรดังนี้ (รุ่งทิภา มุสิทธิมณี, 2558) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ 5% ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ เท่ากับ 384 เพื่อให้ข้อมูลสมบูรณ์ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการกำหนดคุณสมบัติหรือกำหนด

ลักษณะของหน่วยตัวอย่างไว้ล่วงหน้า โดยกำหนดสัดส่วนของโควตาของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานบริการ และจังหวัดใกล้เคียงโดยรอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อออกแบบตัวแบบสอบถาม และทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ กำหนดเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือและออกแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อที่จะสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และจังหวัดใกล้เคียงโดยรอบ 5 ด้าน จำนวน 26 ข้อ ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเหมาะสมเบื้องต้น

4. ดำเนินการทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของข้อคำถามในแบบสอบถาม

5. ดำเนินการปรับแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย

6. ดำเนินการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม โดยใช้สถิติ Cronbach's Alpha ซึ่งการทดสอบในขั้นนี้จะดำเนินการกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะเกณฑ์เดียวกับตัวอย่าง แต่ไม่ใช่ตัวอย่างของงานวิจัย จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์ค่าสถิติ Cronbach's Alpha จากการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.944 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมที่จะนำไปเก็บข้อมูลในลำดับถัดไป

จากผลการวิเคราะห์ได้ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ซึ่งเป็นค่าที่มีความเชื่อมั่นสูง ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามชุดนี้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นมาตราส่วนค่า 5 ระดับ (Rating Scale) และแบบกรอกข้อมูลลงในช่องว่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบปลายเปิด (Open ended) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างขึ้นและปรับปรุงโดยการศึกษาลักษณะ ทฤษฎี และแนวคิดจากตำราเอกสาร และรายงานการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ แบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานบริการ (Service Quality)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบกรอกข้อมูลในช่องว่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถาม ไปให้กับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของคำตอบในแบบสอบถาม
3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่แล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1)ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม และทำการปรับแก้ไขข้อมูลให้เหมาะสมหรือคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สามารถใช้งานได้ออกไป 2)ดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติในเครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิง

สถิติที่ใช้ในการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้สถิติเชิงพรรณนา 1)การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าร้อยละ (Percentage)2)การวิเคราะห์ระดับปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการ ของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)3)การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร โดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA

5. ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร สรุปลงมาการศึกษาได้ดังนี้

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ระหว่าง 26–35 ปี ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001–150,000 บาท

5.2 ปัจจัยส่วนบุคคลและระดับคุณภาพการให้บริการของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร โดยภาพรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยพบว่าด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เป็นลำดับ 1 อยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นลำดับ 2 อยู่ในระดับดี

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นลำดับ 3 อยู่ในระดับดี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในลำดับที่ 4 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับสุดท้าย และสรุปแต่ละด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ผู้ใช้บริการมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่ได้รับในปัจจุบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีอุปกรณ์ เครื่องจักรการผลิตคุณภาพสูง ครบครัน สำหรับบริการลูกค้า เป็นลำดับ 1 รองลงมาคือ ด้านสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีการจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในทำเลที่ตั้งที่ดี เดินทางสะดวก เข้าถึงได้ง่าย มีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์แสดงให้เห็นได้ชัดเจน และลำดับสุดท้ายคือ สถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีความปลอดภัยในการทำงาน

5.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ที่ได้รับในปัจจุบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านพนักงานในสถาน บริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ บริการ อย่าง ถูกต้องและชัดเจน เป็นลำดับ 1 รองลงมาคือด้านสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีการ บริหารจัดการและการดำเนินงานที่ดี มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย และลำดับสุดท้ายคือ ด้าน สถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจรมีความปลอดภัย

5.2.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่ได้รับในปัจจุบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมีการให้คำแนะนำที่ชัดเจนเป็นลำดับ 1 รองลงมาคือ ด้านมีความพร้อมในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า และลำดับสุดท้ายคือ การ ให้บริการของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีความคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่ลูกค้าเสียไป

5.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าที่ได้รับในปัจจุบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเป็นลำดับ 1 รองลงมาคือด้านมีการระบุอัตราค่าบริการ ค่าบริการพิเศษ ที่เพิ่มเติมจากสมาชิกแบบปกติอย่างชัดเจน เช่น การคิดค้นพัฒนาสูตร, อัตราค่าบริการจดทะเบียน เป็นต้น และด้านมาตรฐานการให้บริการเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและลำดับสุดท้ายคือ ด้านการ ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ

5.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่ได้รับในปัจจุบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริงของลูกค้า เป็นลำดับ 1 รองลงมาคือ ด้านพนักงานเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริงของลูกค้าอยู่และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ

5.3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร พบประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ให้ความสำคัญสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีอุปกรณ์ เครื่องจักรที่ทันสมัย ครบครัน สำหรับบริการลูกค้า อยู่ในระดับที่ดีมาก รองลงมาสถานบริการมีการจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในทำเลที่ดี เดินทางสะดวก เข้าถึงง่าย มีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์แสดงให้เห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับที่ดี สอดคล้องกับ สาธิต เชื้ออยู่ยาวนาน, จิตรลดา ยางยุทธ, จุติพร ชัยพิวงค์, วชิราภรณ์ ศรีละออง, อรอุมา หมั่นการ, เอี่ยมเดือน สุขประเสริฐ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บิ๊กแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ค่าเฉลี่ยสามลำดับแรกได้แก่ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) อุปกรณ์ในการบริการมีความพร้อมใช้งานระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) และพื้นที่จอดรถมีเพียงพอกับลูกค้าที่เข้าใช้บริการระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) ส่วนความคิดเห็นที่อยู่อันดับสุดท้ายของด้านนี้คือ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร พนักงานใน สถานบริการ มีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ บริการ อย่างถูกต้องและชัดเจน อยู่ในระดับที่ดีมาก รองลงมา สถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีการบริหารจัดการ และการดำเนินงานที่ดี มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย อยู่ในระดับที่ดี และสถานบริการมีความปลอดภัย ทั้งภายในและภายนอกบริเวณรอบๆ เป็นลำดับสุดท้าย ไม่สอดคล้องกับ สาธิต เชื้ออยู่ยาวนาน, จิตรลดา ยางยุทธ, จุติพร ชัยพิวงค์, วชิราภรณ์ ศรีละออง, อรอุมา หมั่นการ, เอี่ยมเดือน สุขประเสริฐ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บิ๊กแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

ค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก ได้แก่ สถานที่โรงงานผลิตมีความปลอดภัยแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ธุรกิจรักษาความลับของลูกค้าได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และลูกค้าได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ส่วนความคิดเห็นที่อยู่อันดับสุดท้ายของด้านนี้คือ ผู้ให้บริการแจ้งเวลาการให้บริการหากเกิดเหตุฉุกเฉินล่วงหน้าแก่ลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19)

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีการให้คำแนะนำ วิธีการผลิต ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน จดแจ้งการออกแบบการค้นคว้าพัฒนาสูตรต่างๆ อยู่ในระดับที่ดีมาก รองลงมา มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า อยู่ในระดับที่ดี และการให้บริการของสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร มีความคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่ลูกค้าเสียไป เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับ สาธิต เชื้ออยู่นาน, จิตรลดา ยางยุทธ, จุติพร ชัยพิวงค์, วชิราภรณ์ ศรีละออง, อรุมา หมั่นการ, เอี่ยมเดือน สุขประเสริฐ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบีกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถตอบสนองต่อความต้องการความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ค่าเฉลี่ยสามลำดับแรกได้แก่ การแนะนำและอธิบายรายละเอียดก่อนเล่นเครื่องออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ความเพียงพอของเครื่องออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ส่วนความคิดเห็นที่อยู่อันดับสุดท้ายของด้านนี้คือความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของพนักงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76)

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความต้องการบุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับที่ดีมาก รองลงมา มีการระบุอัตราค่าบริการ ค่าบริการพิเศษ ที่เพิ่มเติมจากสมาชิกแบบปกติอย่างชัดเจนอยู่ในระดับที่ดี และให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับ สาธิต เชื้ออยู่นาน, จิตรลดา ยางยุทธ, จุติพร ชัยพิวงค์, วชิราภรณ์ ศรีละออง, อรุมา หมั่นการ, เอี่ยมเดือน สุขประเสริฐ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบีกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านความแน่นอน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าค่าเฉลี่ยสามลำดับแรกได้แก่ บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ให้บริการตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และมีการระบุอัตราค่าบริการพิเศษที่เพิ่มเติมจากอัตราค่าบริการพิเศษไปจากอัตราค่าบริการสมาชิกแบบปกติอย่างชัดเจนระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ส่วนความคิดเห็นอันดับสุดท้ายของด้านนี้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73)

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความต้องการความเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริงของลูกค้า อยู่ในระดับที่ดีมาก รองลงมาพนักงานพนักงานเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริงของลูกค้า อยู่ในระดับที่ดีมาก และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นลำดับสุดท้าย ไม่สอดคล้องกับ สาธิต เชื้ออยู่ยาวนาน, จิตรลดา ยางยุทธ, จุติพร ชัยพิวงค์, วชิราภรณ์ ศรีละออง, อรรอุมา หมั่นการ, เอื้อมเดือน สุขประเสริฐ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบีกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าค่าเฉลี่ยสามลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) การให้ส่วนลดราคาจากการสมัครเป็นสมาชิกระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และเครื่องจักรดำเนินการผลิตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93)

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของรับผลิตอาหารเสริมครบวงจรผู้ให้บริการสถานประกอบการควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ต้องจัดหาเครื่องจักรที่ทันสมัย ครบครัน เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ พนักงานที่ให้บริการควรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ ให้บริการอย่างถูกต้องและชัดเจน รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของลูกค้า

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

7.2.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของรับผลิตอาหารเสริมครบวงจรในมุมมองของลูกค้าและผู้บริโภค ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ผู้ประกอบการสถานประกอบการโรงงาน ควรศึกษาความต้องการของผู้เข้ารับบริการเพื่อจัดกิจกรรม เช่น การจัดอบรมสัมมนาสารสกัดใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.3.1 ควรศึกษาแนวทางและปัจจัยที่ส่งผลต่อการลดต้นทุน

7.3.2 ควรศึกษาถึงความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสถานบริการธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร

7.3.3 ควรศึกษาในเชิงธุรกิจเพิ่มเติม โดยเจาะจงที่รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับสถานคุณภาพธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจร โดยพิจารณาในกลไกการตลาดและการวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อหากกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่สุด

8. บรรณานุกรม

ขวัญใจ ทองศรี. (2564). คุณภาพชีวิตที่ดีตามแนวพุทธจิตวิทยา. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์. 7(2). 325-337.

รุ่งทิwa มุสิทธิมณี. (2558). ความคาดหวังของผู้บริโภคชาวไทยต่อการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาด. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สาธิต เชื้ออยู่นาน, จิตรลดา ยางยุทธ, จุติพร ชัยพิวงค์, วชิราภรณ์ ศรีละออง, อรุมา หมั่นการ, และเอี่ยมเดือนสุขประเสริฐ. (2562). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบิกแบร์ยิมอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์. 21(1). 1-6.

Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York : John Wiley & Sons.