

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรอง
มาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ : กรณีศึกษา สำนักงานปศุสัตว์ เขต 4

**FACTORS AFFECTING SERVICE QUALITY OF LIVESTOCK
STANDARD CERTIFICATION : CASE STUDY OF LIVESTOCK
OFFICE REGION 4**



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรอง
มาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา สำนักงานอุตสาหกรรม เขต 4

วัชรินทร์ เสนานาค



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรอง
มาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ : กรณีศึกษา สำนักงานปศุสัตว์ เขต 4
Factors Affecting Service Quality of Livestock Standard Certification :
Case Study of Livestock Office Region 4

ชื่อ - นามสกุล นางวัชรินทร์ เสนานาค
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คารณี พิมพ์ช่างทอง
ปีการศึกษา 2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร เชิงเอี่ยม)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คารณี พิมพ์ช่างทอง)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฺทลบุตร)
วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ : กรณีศึกษา สำนักงานปศุสัตว์เขต 4
ชื่อ-นามสกุล	นางวัชรินทร์ เสนานาค
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ในพื้นที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดในเขต 4 จำนวน 390 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการค้นคว้าอิสระพบว่า วัตถุประสงค์ในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตสินค้าปศุสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันทุกด้าน และโดยรวมแตกต่างกัน การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน ช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน และโดยรวมแตกต่าง

Independent Study Title	Factors Affecting Service Quality of Livestock Standard Certification: Case Study of Livestock Office Region 4
Name-Surname	Mrs. Watchareeporn Senanak
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr. Daranee Pimchangthong
Academic Year	2011

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate factors affecting service quality of livestock standard certification.

Sample group in this study was 390 people who applied for livestock standard certification in the livestock office in province sector 4. Questionnaires were used to collect data using simple random sampling method. Statistics used to analyze data were descriptive statistics including Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation; and inferential statistics including Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, and LSD at the statistically significant level of 0.05.

The independent study results found that different purposes of applying for livestock certification/license affected different service quality of issuing livestock standard certification. The different of frequency of the service usage affected different service quality of issuing livestock standard certification in all aspects. The difference of information awareness about applying for certificate/license affected different service quality in the aspect of reliability, responsiveness, trustworthiness, and empathy. The difference on period of time applying for certificate/license affected different service quality in the aspect of reliability, responsiveness, empathy, and total aspects.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ผู้ทำการวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร เจริญเยี่ยม ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา กรรมการ ที่ได้กรุณา สละเวลาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ทั้งนี้ผู้ทำการวิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณอย่างยิ่งที่สนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิต และขอขอบคุณเพื่อนในชั้นเรียนรุ่น MGX53 ทุกคนที่คอยให้การช่วยเหลือ และเป็นที่ยกย่องตลอดระยะเวลาที่ศึกษา รวมถึงขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้กรุณาเสียสละเวลา และตลอดจนผู้ที่ให้ความช่วยเหลือทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือและเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ หากประโยชน์และความดีอันมีคุณค่าจากการศึกษาครั้งนี้ยังบังเกิดต่อผู้อ่าน ผู้ทำการวิจัยขอขอบคุณแต่บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด แต่ครูบาอาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการอบรมสั่งสอน ถ้ายวิชาความรู้ แต่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่คอยให้การสนับสนุนเพิ่มพูนสติปัญญา และหากการศึกษานี้ขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ทำการวิจัยกราบขอภัยมา ณ โอกาสนี้

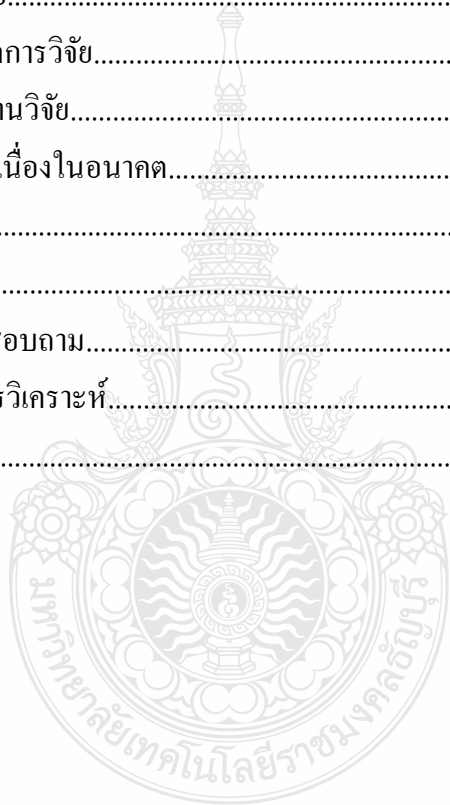
วัชรินทร์ เสนานาค

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	7
2.2 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ.....	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติของมาตรฐาน	13
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์.....	30
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	31
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	70
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	71
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	72
5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	73
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	78
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์.....	85
ประวัติผู้เขียน.....	125



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์.....	31
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการในการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์.....	33
4.3 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์.....	35
4.4 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์ ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	36
4.5 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ.....	37
4.6 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ.....	38
4.7 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์ ด้านความไว้วางใจ.....	39
4.8 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์ ด้านการเข้าถึงจิตใจ.....	41
4.9 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ ของการให้บริการด้านการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามประเภทใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์.....	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ด้านการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์.....	44
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์.....	46
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายคู่.....	47
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยรวม ของบริการ จำแนกตามชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายคู่.....	49
4.14 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์.....	51
4.15 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตาม ระยะเวลาในการประกอบอาชีพด้านปศุสัตว์.....	52
4.16 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการ.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ รายคู่.....	54
4.18 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ รายคู่.....	55
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ รายคู่.....	56
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความไว้วางใจของผู้รับบริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ รายคู่.....	57
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการ รายคู่.....	58
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยรวม จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการ รายคู่.....	60
4.23 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการ ให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามจำนวน ใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่มีในครอบครอง.....	61
4.24 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการ ให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามการรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายชื่อ.....	63
4.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์ รายชื่อ.....	64
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความไว้วางใจของ ผู้รับบริการตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาต มาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายชื่อ.....	65
4.28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายชื่อ.....	66
4.29 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการ ให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามช่วงเวลา ในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์.....	67
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายชื่อ.....	68
4.31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการแตกต่างกัน.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.32	
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการแตกต่างกัน.....	69



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ.2546 มีการเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยราชการของประเทศไทยรัฐบาลได้มอบหมายให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยกรมปศุสัตว์ เข้ามาตรวจสอบ กำกับดูแล และควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ ตามพระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์ และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2535 และจากการที่รัฐบาลกำหนดให้ปี พ.ศ.2547 เป็นปีแห่งความปลอดภัยทางด้านอาหารมีนโยบายให้ประเทศไทยเป็นครัวของโลกนั้น เพื่อเป็นการสนองนโยบายดังกล่าว กรมปศุสัตว์ได้กำหนดแนวทาง ปรับปรุงพัฒนามาตรฐานโรงฆ่าสัตว์ภายในประเทศ จนถึงสถานที่จำหน่ายเพื่อให้มั่นใจว่าห่วงโซ่อาหารตั้งแต่ระดับฟาร์มเลี้ยงสัตว์ จนถึงสถานที่จำหน่ายเพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริโภคได้รับเนื้อสัตว์ และผลิตภัณฑ์สัตว์ที่ถูกสุขอนามัยปราศจากสารตกค้างต่างๆ และมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค

ปัจจุบันประเทศไทยถือได้ว่าเป็นแหล่งผลิตอาหารที่สำคัญของโลก ดังนั้นจึงมีผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจฟาร์มปศุสัตว์ ค้าสัตว์ ซากสัตว์ ผลิตภัณฑ์เนื้อสัตว์ ยาสัตว์และชีววัตถุเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล โดยการเข้าร่วมเป็นสมาชิกในด้านมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศหรือโคเด็กซ์ (CODEX) โดยใช้หลักการ HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) ว่าด้วยมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ เป็นมาตรฐานการผลิตเพื่อป้องกันอันตราย ที่ผู้บริโภค อาจได้รับจากการบริโภคอาหาร

และในปี พ.ศ. 2529 ภายใต้อำนวยการและสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้นำระบบ GMP อาหารเข้ามาในประเทศไทย เพื่อควบคุมให้ผู้ผลิตปฏิบัติตามและทำให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย โดยเน้นการป้องกันและขจัดความเสี่ยงที่อาจจะทำให้อาหารเป็นพิษ เป็นอันตรายหรือเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค

GMP (Good Manufacturing Practice) หมายถึง หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร เป็นเกณฑ์หรือข้อกำหนดขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิตและควบคุมเพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตามและทำให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย โดยเน้นการป้องกันและขจัดความเสี่ยงที่อาจจะทำให้อาหารเป็นพิษเป็นอันตรายหรือเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค เพื่อให้สมาชิกทั่วโลกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค ซึ่งมี GMP (Good Manufacturing Practice)

เป็นเกณฑ์ หรือข้อกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิตและควบคุม เพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตามและทำให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย

กรมปศุสัตว์ เป็นหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการบริโภคสินค้า ปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากแต่การบริการยังล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะให้บริการ นอกจากนั้นการขออนุญาต และต่ออายุใบอนุญาตในการขายอาหารสัตว์ การทำการค้าสัตว์ ซากสัตว์ จะมีอายุในการใช้ถึงวันสิ้นปีปฏิทิน ทำให้ผู้ประกอบการมาใช้บริการพร้อมกันในช่วงสิ้นปี จึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ จึงเป็นประเด็นให้สนใจศึกษาคุณภาพบริการในด้านความเต็มใจในบริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเท่าเทียม ความเชื่อใจ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์
2. เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาที่เกิดจากการบริการด้านการรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ขอใบอนุญาตรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ (ข้อมูลจากสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดในเขต 4 คือ ภาคอีสานเหนือ ประกอบด้วย จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดเลย จังหวัดสกลนคร ปี พ.ศ.2554)
2. ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ขอใบอนุญาตรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ โดยใช้วิธีคำนวณตามสูตร Taro Yamane เป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง

3. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดในเขต 4 คือ ภาคอีสานเหนือ ประกอบด้วย จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดเลย จังหวัดสกลนคร

4. การเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) กับผู้ขอใบอนุญาตรับรองคุณภาพมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

5. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตั้งแต่ มกราคม 2555 ถึง กุมภาพันธ์ 2555

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

การนิยามศัพท์ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ มีดังนี้
สินค้าปศุสัตว์ หมายถึง เนื้อสัตว์ อาหารสัตว์ ยาสัตว์ ชีววัตถุ และผลิตภัณฑ์จากสัตว์

อาหารสัตว์ หมายถึง วัตถุดิบที่มุ่งหมายเพื่อใช้เลี้ยงสัตว์ที่รัฐมนตรี โดยคำแนะนำของ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ประกาศเป็นอาหารสัตว์ในราชกิจจานุเบกษา

ประเภทของธุรกิจ ประกอบด้วย

- ผลิต หมายถึง ทำ ผสม แปรสภาพ ปรับแต่ง เปลี่ยนรูป หรือแบ่งบรรจุ

- ขาย หมายถึง จำหน่าย จ่าย แจก แลกเปลี่ยน ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในทางการค้า และหมายความรวมถึงการมีไว้เพื่อขายด้วย

- นำเข้า หมายถึง นำหรือส่งเข้ามาในราชอาณาจักร

ภชนะบรรจุ หมายถึง วัตถุใด ๆ ที่ใช้บรรจุหรือหุ้มห่ออาหารสัตว์โดยเฉพาะ

ผู้รับใบอนุญาต หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีที่มีนิติบุคคลเป็นผู้รับใบอนุญาต ให้หมายความรวมถึงผู้ซึ่งนิติบุคคลแต่งตั้งให้เป็นผู้ดำเนินการด้วย

ผู้อนุญาต หมายถึง อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย

สัตว์ หมายถึง สัตว์ที่มีไซสัตว์ป่า และหมายความเฉพาะ โค กระบือ แพะ แกะ สุกร และสัตว์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

เนื้อสัตว์ หมายถึง เนื้อหรือส่วนอื่นของสัตว์ที่ตายแล้ว ซึ่งมีได้ปรุงแต่งให้เป็นอาหารหรือมิได้ปรุงแต่งเพื่อให้คงอยู่ไม่เปื่อยเน่า ทั้งนี้ ไม่ว่าจะอยู่ในร่างแห่งสัตว์นั้นหรือชำแหละแล้ว

โรงพักสัตว์ หมายถึง สถานที่พักสัตว์หรือกักสัตว์ก่อนทำการฆ่า

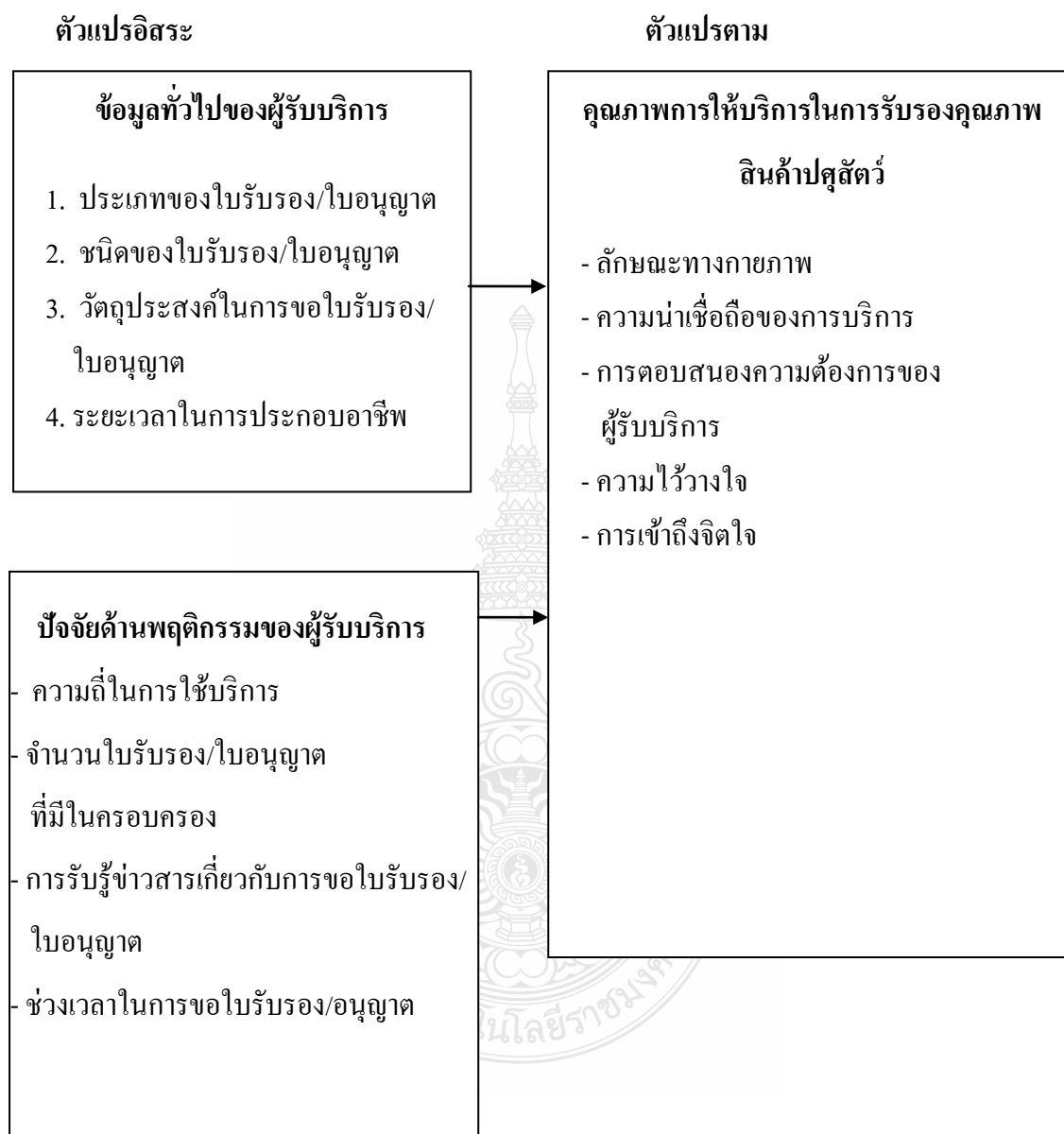
โรงฆ่าสัตว์ หมายถึง สถานที่ที่กำหนดให้ทำการฆ่าสัตว์ตามพระราชบัญญัตินี้

ใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ หมายถึง

- ใบรับรองมาตรฐานฟาร์มปศุสัตว์
- ใบรับรองมาตรฐานโรงงานผลิตสินค้าปศุสัตว์
- ใบรับรองมาตรฐานโรงงานผลิตอาหารสัตว์
- ใบรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
- ใบรับรองคุณภาพอาหารสัตว์
- ใบขอขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์
- ใบอนุญาตนำเข้า/ส่งออกอาหารสัตว์
- ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์
- ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์
- ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์
- ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์
- ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของหน่วยงาน
4. เพื่อสนองนโยบายของรัฐที่กำหนดให้ปี พ.ศ.2547 เป็นปีแห่งความปลอดภัยทางด้านอาหาร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการในการรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์ ซึ่งได้นำแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติของมาตรฐาน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544:6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2549 อ้างถึงใน โสภิต จันทรชะลอ, 2553 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้นในขณะนี้ ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึงกิจกรรมของกระบวนการการส่งมอบสินค้า เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง ที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6) การบริการเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่งสามารถยื่นให้กับอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งของใด ๆ ผลผลิตอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544 : 8) การบริการเป็นกิจกรรมที่พิสูจน์ได้และมองไม่เห็นที่เป็นวัตถุประสงค์ของรายการติดต่อซื้อขายออกแบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ถูกค่าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zineldin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Kotler (2003 อ้างถึงใน ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547: 315) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำหรือการดำเนินการซึ่งไม่มีลักษณะที่เป็นตัวตนและไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าก็ได้ นอกจากนี้ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่าเป็นพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

การบริการ คือ การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ด้วยความเต็มใจ

2.2 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Parasursman (1998:12-40 อ้างถึงใน อรรถชัย ทราชผิ้ว, 2552:15-16) ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง การประเมินหรือลงความเห็นตามการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความดีเลิศของบริการนั้น ๆ โดยภาพรวม

อรอนงค์ เกาทอง (2547:14) ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบของผู้รับบริการระหว่างบริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้า กับบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ หากคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นตามการรับรู้มีน้อยกว่าคุณภาพการบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการก็จะไม่พึงพอใจ หากคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นตามการรับรู้เท่ากับคุณภาพ

การบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการที่รับรู้เกินกว่าคุณภาพการบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ

บุศยารัตน์ คู่เทียม (2548 : 46) ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง การจัดและส่งมอบบริการที่ดีและเหมาะสมให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด จากการได้รับบริการนั้น ๆ

รัตนะ อินจ้อย (2551 อ้างถึงใน อรรถชัย ทราชผิ้ว, 2552 : 16) ให้คำจำกัดความว่าหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการต่อการรับรู้บริการที่ได้รับ

อรณี จันทร์สุข (2553 : 30) ได้สรุปความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่าหมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการได้มากน้อยเพียงใด โดยคุณภาพการบริการที่ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะประเมินว่าการบริการที่ได้รับจริงสูงกว่า หรือเท่ากับที่คาดหวังไว้

สรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด การบริการจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ คือ **SERVQUAL** เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ประเมินคุณภาพการบริการ พัฒนาขึ้นมาโดย Parasuraman et.al (1985 อ้างถึงใน อรรถชัย ทราชผิ้ว, 2552 : 19-21) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้านดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือสภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) คือความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือการแสดงออกของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลืออย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการในทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือการมีความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ตนปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ ซึ่งสามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือการแสดงออกถึงการเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น เช่น ความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ให้เกียรติผู้อื่น

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการมีความไว้วางใจเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ

7. ความปลอดภัย หมายถึงความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกว่าจะเสี่ยงอันตรายหรือเคลือบแคลงสงสัย รวมถึงการรักษาความลับหรือข้อมูลที่ไม่ต้องการให้เปิดเผยของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก

9. การสื่อสาร (Communication) คือการติดต่อ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการได้อย่างพอใจ และเข้าใจกันทั้งสองฝ่าย

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customers) คือมีความเข้าใจในความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้รับบริการแต่ละราย เข้าใจในความต้องการของเขา และตอบสนองความต้องการนั้นได้

ต่อมาทีมนักวิจัยชุดเดิมคือ Parasuraman et al. (1990) ได้ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL เพื่อความเหมาะสมในการนำเครื่องมือไปประเมินคุณภาพของการบริการในองค์กรธุรกิจที่มีความแตกต่างกันได้หลากหลายมากยิ่งขึ้นและมีความง่ายในการประเมิน จึงได้จัดกลุ่มเกณฑ์ประเมินบางด้านเข้าด้วยกัน ทำให้ได้เกณฑ์วัดคุณภาพหลักของการให้บริการมี 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่มองเห็นเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร

2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) คือความสามารถที่จะกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการ และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือการสนองตอบอย่างทันท่วงที มีความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้รับบริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้ตกลงไว้

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือการมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้รับบริการแต่ละคน ใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้รับบริการ ให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้รับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองได้

ลักษณะของบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2542:174-176, อ้างถึงใน ฌฐิกา รังศิริ 2549:18) ให้คำจำกัดความว่าธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบ หรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการที่พิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อไหร่ที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุชเงินคล้าย (2545 : 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี มีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แค้นใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติของมาตรฐาน

ความหมายของมาตรฐาน

ตามพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 ได้กำหนดคำว่า "มาตรฐาน" ไว้ว่า มาตรฐาน คือ ข้อกำหนดรายการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเกี่ยวกับ

1. จำพวก แบบ รูปร่าง มิติ การทำ เครื่องประกอบ คุณภาพ ความทนทาน ความสามารถ ชั้นและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
2. วิธีทำ วิธีออกแบบ วิธีเขียนรูป วิธีใช้ วัตถุที่จะนำมาทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และความปลอดภัยอันเกี่ยวกับการทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
3. จำพวก แบบ รูปร่าง มิติของหีบห่อ หรือสิ่งบรรจุชนิดอื่นรวมตลอดถึงการหีบห่อหรือสิ่งบรรจุชนิดอื่น วิธีการบรรจุ หุ้มห่อหรือผูกมัดและวัสดุที่ใช้ในการนั้นด้วย
4. วิธีทดลอง วิธีวิเคราะห์ วิธีเปรียบเทียบ วิธีตรวจ วิธีทดสอบและวิธีชั่ง ตวง วัด อันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
5. คำเฉพาะ คำย่อ สัญลักษณ์ เครื่องหมาย สี เลขหมาย และหน่วยที่ใช้ในทางวิชาการอันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
6. ข้อกำหนดรายการอย่างอื่นอันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ตามที่รัฐมนตรีประกาศ หรือตามพระราชกฤษฎีกา

จากความหมายตามพระราชบัญญัติฯ จะเห็นได้ว่าคำว่ามาตรฐานมีความหมายครอบคลุมในหลาย ๆ เรื่อง ซึ่งอาจสรุปได้ว่า หมายถึง ข้อกำหนด กฎระเบียบ หรือแนวทางปฏิบัติหรือลักษณะเฉพาะของกิจกรรมหรือผลอันจะเกิดขึ้นเนื่องจากกิจกรรมนั้น ๆ ที่ได้ตกลงร่วมกัน และได้รับการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับความเห็นชอบจากองค์กรที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือหลักเกณฑ์ ในการดำเนินการเพื่อบรรลุตามข้อกำหนดที่วางไว้

ระดับของมาตรฐานแบ่งได้เป็นหลายระดับ ดังนี้

1. มาตรฐานระดับบุคคลหรือหน่วยงาน เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยแต่ละบุคคล หรือหน่วยงานรวมไปถึงระดับบริษัท หรือองค์กร (ซึ่งอาจมีความแตกต่าง หรือไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลหรือองค์กรอื่น) เช่น ข้อกำหนดในการวางแผนผังการทำงาน การออกแบบผลิตภัณฑ์
2. มาตรฐานระดับกลุ่มสัมพันธ์ เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยความร่วมมือของกลุ่มองค์กรที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน เช่น กลุ่มผู้ผลิตอาหารกระป๋อง กลุ่มผู้แปรรูปยางพารา กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ เป็นต้น

3. มาตรฐานระดับประเทศ เป็นมาตรฐานที่ได้จากการประชุมหรือเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายในชาติ โดยมีหน่วยงานมาตรฐานของชาตินั้น ๆ เป็นศูนย์กลาง

4. มาตรฐานระดับภูมิภาค เป็นมาตรฐานที่เกิดขึ้นจากการประชุมปรึกษาหารือกันระหว่างประเทศในภูมิภาคเดียวกัน แล้วกำหนดข้อตกลงร่วมกัน ส่วนมากจะเป็นการปรับมาตรฐานระดับประเทศในภูมิภาคเดียวกัน ให้มีสาระสำคัญสอดคล้องกัน

5. มาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นมาตรฐานที่ได้จากข้อตกลงร่วมกันของประเทศสมาชิกต่าง ๆ ที่มีความสนใจร่วมกัน เช่น มาตรฐานระหว่างประเทศขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization--ISO)

ประโยชน์ของการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ

ประโยชน์ของการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ มีอยู่หลาย ๆ ประการ ทั้งต่อองค์กรผู้ได้รับการรับรองเอง และผู้บริโภค ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรมีขั้นตอนชัดเจน
2. มีการจัดระบบการบริหาร ในการผลิต หรือบริการอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ
3. ผลិតภัณฑ์ เป็นที่เชื่อถือ และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
4. ของเสียลดลง ผลผลิตเพิ่มขึ้น
5. คุณภาพของสินค้า หรือบริการ สม่ำเสมอ และถูกพัฒนาให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
6. ผู้บริโภคมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากองค์กร
7. เป็นการปลูกจิตสำนึกในด้านคุณภาพ ให้กับบุคลากร

มาตรฐานการของรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์

ในด้านความปลอดภัยของอาหารในห่วงโซ่อาหารตั้งแต่ระดับฟาร์มเลี้ยงสัตว์ จนถึงสถานที่จำหน่ายเพื่อให้มั่นใจว่าห่วงโซ่อาหารตั้งแต่ระดับฟาร์มเลี้ยงสัตว์ จนถึงสถานที่จำหน่าย เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริโภคได้รับเนื้อสัตว์ และผลิตภัณฑ์สัตว์ที่ถูกสุขอนามัยปราศจากสารตกค้างต่างๆ และมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค โดยกำหนดการพัฒนาในระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 – 2548 ดังนี้

1. ฟาร์มเลี้ยงสัตว์

ดำเนินการขึ้นทะเบียนฟาร์มเลี้ยงสุกรทั่วประเทศแล้วเสร็จในวันที่ 30 กันยายน 2546 และปรับปรุงพัฒนาฟาร์มเลี้ยงสุกรให้ได้การรับรองมาตรฐานฟาร์ม ภายในปี พ.ศ.2548 โดยปรับปรุงในด้านการจัดการสุขภาพสัตว์ การป้องกันโรค และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยที่ในแต่ละฟาร์ม

จะต้องมีสัตวแพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มเป็นผู้กำกับดูแล ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเลี้ยงสัตว์ การป้องกันโรค และการให้ยาที่ถูกต้อง ตลอดจนการตรวจสุขภาพสัตว์ที่ฟาร์มก่อนเข้าโรงฆ่าสัตว์ เพื่อให้สัตว์ทุกตัวที่จะนำเข้าโรงฆ่ามีสุขภาพดีไม่มีสารตกค้าง

2. โรงฆ่าสัตว์

ให้เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ดำเนินการตรวจประเมินโรงฆ่าสัตว์ทั่วประเทศตามพระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์ และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวงฉบับที่ 5 โรงฆ่าสัตว์ที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินจะต้องปรับปรุงโรงฆ่าสัตว์ให้แล้วเสร็จ และได้รับรองหรือมีแผนปรับปรุงโรงฆ่าสัตว์ให้แล้วเสร็จ และได้รับรองหรือมีแผนปรับปรุงอย่างชัดเจน ภายในวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ.2546 ซึ่งปี พ.ศ.2547 โรงฆ่าสัตว์ทุกโรงต้องมีใบอนุญาตการจัดตั้งโรงฆ่าสัตว์ และการฆ่าสัตว์ และโรงฆ่าสัตว์ทุกโรงจะต้องปรับปรุงพัฒนาไปสู่โรงฆ่าสัตว์มาตรฐานให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ.2548 ทั้งนี้ เพื่อการผลิตเนื้อสัตว์ที่ถูกสุขอนามัย และปลอดภัยต่อผู้บริโภค นอกจากนี้โรงฆ่าสัตว์ต้องมีพนักงานตรวจโรคสัตว์ และพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจโรคสัตว์ก่อนฆ่า และตรวจซากสัตว์หลังฆ่า โดยจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับรองจากสัตวแพทยสภา ทั้งนี้ต้องเก็บบันทึกข้อมูลการตรวจ และการจำหน่ายซาก และจะต้องมีระบบที่สามารถสอบย้อนกลับได้ว่ามีแหล่งที่มาของสัตว์ตั้งแต่ฟาร์ม โรงฆ่าสัตว์ และสถานที่จำหน่าย

3. การขนส่งซากสัตว์และเนื้อสัตว์

ดำเนินการปรับปรุงการขนส่งซากสัตว์ และเนื้อสัตว์ โดยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการใช้รถบรรทุกขนส่งซากสัตว์และเนื้อสัตว์ที่ปิดมิดชิด ป้องกันฝุ่นละอองและสิ่งปนเปื้อน ระหว่างการขนส่ง ติดตั้งเครื่องควบคุมอุณหภูมิ เนื้อสัตว์ระหว่างการขนส่งซากสัตว์และเนื้อสัตว์ โดยดำเนินการปรับปรุงพัฒนาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546-2548

4. สถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์

ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ทั่วประเทศ ได้แก่ เจียงจำหน่ายเนื้อสัตว์ และซูเปอร์มาเก็ตให้มีการออกแบบที่ถูกสุขลักษณะและติดตั้งตู้แช่เย็นเนื้อสัตว์เพื่อควบคุมอุณหภูมิเนื้อสัตว์เป็นการป้องกันการเจริญเติบโตของเชื้อโรค ที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพผู้บริโภคภายใน พ.ศ.2548

ขั้นตอนการขออนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์และการฆ่าสัตว์

ขั้นตอนการดำเนินการในการขออนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์และการฆ่าสัตว์ ตามระเบียบของกรมปศุสัตว์ ประกอบด้วย

ข้อ 1 ก่อนที่จะมีการก่อสร้างโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ให้ผู้ที่มีความประสงค์จะตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ ยื่นคำขอรับใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ พร้อมหลักฐานต่อ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ หรือ ผู้อำนวยการเขตเพื่อเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดกรุงเทพมหานครแล้วแต่กรณี ดังนี้

(1) กรณีผู้ขออนุญาตเป็นบุคคลธรรมดาให้ยื่นสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

(2) กรณีผู้ขออนุญาตเป็นนิติบุคคลให้ยื่นสำเนาหลักฐานการจดทะเบียนนิติบุคคล วัตถุประสงค์ และผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคล

(3) ผู้ขออนุญาตจะต้องแนบสำเนาเอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองที่ดินในระหว่างที่ใช้เป็นที่ตั้งโรงฆ่าสัตว์ และโรงพักสัตว์ และในกรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ใช่เจ้าของที่ดินให้มีหนังสือแสดงความยินยอมของเจ้าของที่ดินที่ใช้ที่ดินดังกล่าวเป็นที่ตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์

(4) แผนผังแสดงสถานที่ขอตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และสิ่งปลูกสร้างอื่นตลอดจนที่รวบรวมหรือกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลที่บำบัดน้ำเสียและที่ระบายน้ำทิ้งพร้อมทั้งแสดงรายละเอียดที่ตั้ง เนื้อที่ และระยะห่างของบ้านเรือนที่พักอาศัยของราษฎร สิ่งปลูกสร้างและสิ่งแวดลอมอื่นๆ ในบริเวณใกล้เคียงโดยรอบ

(5) แบบแปลนโรงฆ่าสัตว์ และโรงพักสัตว์ที่จะดำเนินการก่อสร้าง

(6) รายละเอียดที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ การจัดให้มีที่รวบรวมหรือกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล การบำบัดน้ำเสีย การระบายน้ำทิ้ง การระบายอากาศและการควบคุมเสียงรวมทั้งการจัดมลพิษหรือสิ่งใดๆ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเกิดจากการประกอบกิจการโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์

(7) สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน

ข้อ 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์

(1) ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และมีบริเวณเพียงพอที่จะประกอบกิจการโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ โดยไม่ก่อให้เกิดอันตรายเหตุรำคาญหรือความเสียหายต่อบุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่น

(2) ไม่อยู่ใกล้วัด สถานที่สำหรับปฏิบัติพิธีกรรมทางศาสนา โรงเรียน หรือสถานที่ศึกษา โรงพยาบาล สถานพยาบาลที่รับผู้ป่วยค้างคืน หอพักตามกฎหมายว่าด้วยหอพักและสถานที่ราชการในระยะที่เห็นได้ว่าจะก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญแก่สถานที่ดังกล่าว

(3) ไม่อยู่ย่านที่ประชาชนอยู่อาศัย อันจะก่อให้เกิดเหตุเดือนร้อนรำคาญแก่ประชาชน ผู้อยู่อาศัยให้บริเวณใกล้เคียง

(4) จัดให้มีการระบายอากาศที่เหมาะสม โดยมีช่องระบายอากาศไม่น้อยกว่าหนึ่งในสิบของพื้นที่ห้อง หรืออาจจัดให้มีพัดลมระบายอากาศเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็น

(5) จัดให้มีที่รวบรวมหรือกำจัดมูลฝอยและสิ่งที่เป็นที่ปฏิภูลที่เหมาะสม และถูกสุขลักษณะ

(6) โรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ ต้องสะอาดถูกสุขลักษณะและอนามัย ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในข้อ 3

(7) มีห้องเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ โดยเฉพาะและห้องน้ำ ห้องส้วมต้องแยก ออกเป็นสัดส่วนต่างหาก

(8) พื้นห้องฆ่าสัตว์ ต้องเป็นพื้นคอนกรีตหรือเป็นวัสดุที่ไม่ดูดซึมน้ำ ไม่ดูดกลิ่น ไม่เป็นพิษ ไม่มีรอยแยก ไม่ลื่น พื้นต้องลาดเอียงไม่มีน้ำขัง มุมห้องต้องเป็นมุมโค้งสะดวกต่อการทำความสะอาด

(9) ฝาผนังและเพดานห้องฆ่าสัตว์ ให้ใช้วัสดุที่มีผิวเรียบเพื่อป้องกันมิให้สิ่งสกปรกเกาะติด ได้ และจะต้องเป็นวัสดุที่ล้างและทำความสะอาดได้ง่ายด้วย

(10) เครื่องมือเครื่องใช้เฉพาะที่สัมผัสกับเนื้อสัตว์ต้องมีผิเรียบไม่ผุกร่อน หรือเป็นสนิม ไม่เป็นพิษ ไม่ดูดกลิ่น ไม่มีรอยแยก รอยต่อต้องเชื่อมให้สนิทเรียบ ทำความสะอาดง่าย ทนทาน ต่อความร้อน ความเย็น ยาฆ่าเชื้อโรค และสารเคมีต่าง ๆ

(11) เครื่องมือที่ติดตั้งประจำที่ ต้องติดตั้งให้ห่างจากฝาผนังหรือเพดานอย่างน้อยสามสิบ เซนติเมตร เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบและทำความสะอาด

(12) มีแสงสว่างทั้งที่เป็นแสงธรรมชาติและแสงไฟฟ้าเพียงพอไม่น้อยกว่าสองร้อยลักซ์ โดยไม่ทำให้การมองเห็นสีของเนื้อสัตว์เปลี่ยนไป

ข้อ 3 ผู้รับใบอนุญาตตั้งโรงงานฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์และการฆ่าสัตว์ต้องปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์ และวิธีการในการดูแลรักษาความสะอาดภายในโรงฆ่าสัตว์และโรงพักสัตว์ให้ถูกต้อง ตามสุขลักษณะ และอนามัย ดังนี้

(1) มีมาตรการป้องกันไม่ให้ซากสัตว์หรือเนื้อปนเปื้อนกับสิ่งสกปรก

(2) เครื่องมือ อุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ รถสำหรับบรรทุกเนื้อสัตว์ทั้งในและนอกโรงฆ่าสัตว์ ภาชนะบรรจุตลอดจนเครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในโรงฆ่าสัตว์ต้องทำความสะอาด และฆ่าเชื้อโรคก่อนและ หลังปฏิบัติงานระหว่างการปฏิบัติงานต้องทำความสะอาดตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวง มหาดไทยกำหนดในกรณีที่พบว่าสิ่งของดังกล่าวได้ใช้กับสัตว์ป่วย หรือซากสัตว์ที่เป็นโรคจะต้อง ทำการฆ่าสัตว์เชื้อโรค และทำความสะอาดทันที

(3) จัดให้มีการทำความสะอาดโรงฆ่าสัตว์เป็นประจำ ประจำสัปดาห์หลังการฆ่าหากพบว่า มีโรคระบาดสัตว์ให้ทำการฆ่าเชื้อโรค และทำความสะอาดโรงฆ่าทันทีเพื่อป้องกันโรคระบาดสัตว์

(4) สบู่ สารซักฟอก และการฆ่าเชื้อโรค ต้องเป็นชนิดที่กฎหมายอนุญาตให้ใช้ในโรงงาน ผลิตภัณฑ์อาหาร และระมัดระวังไม่ให้ปนเปื้อนกับเนื้อสัตว์

(5) น้ำ ที่ใช้สำหรับล้างซากสัตว์ และน้ำแข็งที่ใช้สำหรับรักษาคุณภาพเนื้อสัตว์ต้องสะอาด ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด และมีอย่างเพียงพอ

(6) จะต้องทำการกำจัดแมลง นก สัตว์ประเภทฟันแทะ และสัตว์มีพิษทั้งภายในและบริเวณ โรงพักสัตว์อย่างสม่ำเสมอ

(7) ในกรณีที่มีโรคระบาดสัตว์หรือสงสัยว่ามีโรคระบาดสัตว์เกิดขึ้นในบริเวณโรงฆ่าสัตว์ หรือโรงพักสัตว์ให้ผู้รับใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ แจ้างและปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์ และวิธีการที่บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยโรคระบาดสัตว์ เสมือนตนเป็นเจ้าของสัตว์ตามกฎหมายดังกล่าว

(8) ยาฆ่าแมลงจะต้องเป็นชนิดที่กฎหมายให้ใช้ในโรงงานผลิตภัณฑ์อาหาร เมื่อนำไปใช้ ต้องกระทำอย่างระมัดระวังไม่ให้ปนเปื้อนกับเนื้อสัตว์ และให้ปฏิบัติตามคำแนะนำการใช้ยาต่างๆ โดยเคร่งครัด

(9) มีระบบระบายน้ำทิ้งที่มีประสิทธิภาพ และห้ามมิให้ระบายน้ำทิ้งออกจากโรงฆ่าสัตว์ และโรงพักสัตว์ จนกว่าจะมีการบำบัดน้ำเสียที่อยู่ในเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด แต่ต้องไม่ใช่ วิธีทำให้เจือจาง สำหรับโรงฆ่าสัตว์ที่มีบริเวณการฆ่าโค กระบือ แพะ แกะ หรือสุกร รวมกันมากกว่า วันละหนึ่งร้อยตัว และสำหรับไก่ เป็ด หรือห่าน รวมกันมากกว่าวันละสองพันตัวจะต้องมีแบบแปลน กำจัดน้ำเสียที่วิศวกร ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมรับรอง

(10) มีการกำจัดกลิ่นหรือเสียงที่เกิดขึ้นจากโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ โดยมี ให้เป็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง

ข้อ 4 หลักเกณฑ์และวิธีการป้องกันการระบาดของโรคติดต่อ ให้ผู้รับอนุญาตตั้งโรงฆ่า สัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ปฏิบัติ ดังนี้

(1) สัตว์ที่จะทำการฆ่าต้องได้รับการตรวจโรคภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงก่อนทำการฆ่า หาก จำเป็นต้องกักสัตว์ไว้ไม่เกินยี่สิบสี่ชั่วโมงให้ตรวจซ้ำอีกครั้งก่อนทำการฆ่า

(2) การตรวจโรคตาม ข้อ (1) ต้องกระทำโดยพนักงานตรวจโรคสัตว์เท่านั้น

(3) ห้ามนำสัตว์อื่นหรือเนื้อสัตว์อื่นเข้าไปบริเวณโรงฆ่าสัตว์นอกจากที่พนักงานเจ้าหน้าที่ ออกหลักฐานการแจ้งว่าจะนำมาทำการฆ่าเท่านั้น

องค์การอาหาร และเกษตรแห่งสหประชาชาติ และองค์การอนามัยโลก ได้เห็นความสำคัญ ในกระบวนการผลิตอาหาร ในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ในครัวเรือน การผลิตวัตถุดิบ ที่เป็นอาหาร จนถึง อุตสาหกรรมอาหาร ขนาดใหญ่ ซึ่งมีคณะกรรมการ ว่าด้วยมาตรฐานอาหาร ระหว่างประเทศ โดยมีรัฐบาลของประเทศต่าง ๆ เป็นสมาชิก อยู่เป็นจำนวนมาก ได้ตกลงใช้หลักการ HACCP เป็น มาตรฐานการผลิตเพื่อป้องกันอันตราย ที่ผู้บริโภค อาจได้รับจากการบริโภคอาหาร

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) ซึ่งหมายถึง การวิเคราะห์อันตราย จุด ควบคุมวิกฤต เป็นแนวคิดเกี่ยวกับ มาตรการป้องกันอันตราย ที่อาจเกิดขึ้น ในแต่ละขั้นตอน ของการ ดำเนินกิจกรรมใด ๆ โดยมีกระบวนการดำเนินงาน เชิงวิทยาศาสตร์ คือมีการศึกษาถึงอันตราย หาทาง ป้องกันไว้ล่วงหน้า รวมทั้งมีการควบคุม และเฝ้าระวัง เพื่อให้แน่ใจว่า มาตรการป้องกัน ที่กำหนดขึ้น นั้น มีประสิทธิภาพตลอดเวลา

หลักการสำคัญของระบบ HACCP

หลักการสำคัญของระบบ HACCP มี 7 ประการกล่าวคือ

หลักการที่ 1 การวิเคราะห์อันตราย จากผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ที่อาจมีต่อผู้บริโภค ที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย โดยการประเมิน ความรุนแรงและโอกาส ที่จะเกิดอันตรายต่าง ๆ ในทุกขั้นตอนการ ผลิต จากนั้นจึงกำหนด วิธีการป้องกัน เพื่อลดหรือขจัดอันตรายเหล่านั้น

หลักการที่ 2 การกำหนดจุดควบคุมวิกฤต ในกระบวนการผลิต จุดควบคุมวิกฤต หมายถึง ตำแหน่งวิธีการ หรือขั้นตอนในกระบวนการผลิต ซึ่งหากสามารถควบคุม ให้อยู่ในค่า หรือลักษณะที่ กำหนดไว้ได้แล้ว จะทำให้มีการขจัดอันตราย หรือลดการเกิดอันตราย จากผลิตภัณฑ์นั้นได้

หลักการที่ 3 การกำหนดค่าวิกฤต ณ จุดควบคุมวิกฤต ค่าวิกฤต อาจเป็นค่าตัวเลข หรือ ลักษณะเป้าหมาย ของคุณภาพ ด้านความปลอดภัย ที่ต้องการของผลผลิต ณ จุดควบคุมวิกฤต ซึ่ง กำหนดขึ้น เป็นเกณฑ์สำหรับการควบคุม เพื่อให้แน่ใจว่า จุดควบคุมวิกฤต อยู่ภายใต้การควบคุม

หลักการที่ 4 ทำการเฝ้าระวัง โดยกำหนดขึ้น อย่างเป็นระบบ มีแผนการตรวจสอบ หรือเฝ้า สังเกตการณ์ และบันทึกข้อมูล เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า การปฏิบัติงาน ณ จุดควบคุมวิกฤต มีการควบคุม อย่างถูกต้อง

หลักการที่ 5 กำหนดมาตรการแก้ไข สำหรับข้อบกพร่อง และใช้มาตรการนั้นทันที กรณีที่ พบว่า จุดควบคุมวิกฤต ไม่อยู่ภายใต้ การควบคุมตามค่าวิกฤต ที่กำหนดไว้

หลักการที่ 6 ทบทวนประสิทธิภาพ ของระบบ HACCP ที่ใช้งานอยู่ รวมทั้งใช้ผล การ วิเคราะห์ทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ เพื่อประกอบการพิจารณา ในการยืนยันว่า ระบบ HACCP ที่ใช้ อยู่ นั้น มีประสิทธิภาพเพียงพอ ที่จะสร้างความเชื่อมั่น ในความปลอดภัย ของผลิตภัณฑ์ได้

หลักการที่ 7 จัดทำระบบบันทึก และเก็บรักษาข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต และผลิตภัณฑ์อาหาร แต่ละชนิดไว้ เพื่อเป็นหลักฐาน ให้สามารถค้นได้เมื่อจำเป็น

ในฐานะประเทศ ผู้ผลิตอาหารเลี้ยงประชากรโลกประเทศไทยได้เล็งเห็นประโยชน์และความสำคัญของหลักการ HACCP จึงได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก

ผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยตรง คือภาคอุตสาหกรรม อาหารทะเลส่งออกของไชนั้น ได้มีการเตรียมตัวมาเป็นระยะเวลาพอสมควร โดยการใช้วิธีปฏิบัติที่ดี ในการผลิต และพัฒนาการใช้ระบบ HACCP เพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการ ของประเทศคู่ค้า หน่วยงานรับผิดชอบของภาครัฐ เช่น กระทรวงเกษตร และสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ร่วมกันให้การสนับสนุน และประสานงาน ด้านวิชาการ ภาควิชาที่เกี่ยวข้อง ในหลายสถาบันการศึกษา ได้เผยแพร่ความรู้ และฝึกทักษะ ในการดำเนินงาน ระบบ HACCP แก่นักศึกษา เพื่อมุ่งสร้างบุคลากร ให้แก่ภาคอุตสาหกรรมอาหาร สำหรับการกำหนด กฎระเบียบต่าง ๆ

GMP (Good Manufacturing Practice)

GMP หมายถึง หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหารเป็นเกณฑ์หรือข้อกำหนดขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิตและควบคุมเพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตามและทำให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย โดยเน้นการป้องกันและขจัดความเสี่ยงที่อาจทำให้อาหารเป็นพิษเป็นอันตรายหรือเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค GMP มี 2 ประเภทดังนี้

1. GMP สุขลักษณะทั่วไป หรือ General GMP เป็นหลักเกณฑ์ที่นำไปใช้ปฏิบัติสำหรับอาหารทุกประเภท
2. GMP เฉพาะผลิตภัณฑ์ หรือ Specific GMP เป็นข้อกำหนดที่เพิ่มเติมจาก GMP ทั่วไป เพื่อมุ่งเน้นในเรื่องความเสี่ยง และความปลอดภัยของแต่ละผลิตภัณฑ์อาหารเฉพาะมากยิ่งขึ้น

หลักการของระบบ GMP

หลักการของ GMP จะครอบคลุมตั้งแต่สถานที่ตั้งของสถานประกอบการ โครงสร้างอาคาร ระบบการผลิตที่ดีมีความปลอดภัย และมีคุณภาพได้มาตรฐานทุกขั้นตอน นับตั้งแต่เริ่มต้นวางแผนการผลิตระบบควบคุมตั้งแต่วัตถุดิบระหว่างการผลิตผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปการจัดเก็บการควบคุมคุณภาพและการขนส่งจนถึงผู้บริโภค มีระบบบันทึกข้อมูล ตรวจสอบและติดตามผลคุณภาพผลิตภัณฑ์รวมถึงระบบการจัดการที่ดีในเรื่องสุขอนามัย (Sanitation และ Hygiene) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายมีคุณภาพและความปลอดภัยเป็นที่มั่นใจเมื่อถึงมือผู้บริโภค ทั้งนี้ GMP ยังเป็นระบบประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานก่อนที่จะพัฒนาไปสู่ระบบประกันคุณภาพอื่นๆต่อไปเช่นระบบ HACCP (Hazards Analysis and Critical Control Points) ในอุตสาหกรรมอาหาร ห่วงโซ่อาหารเริ่มต้นจาก

เกษตรกรรม ทั้งเลี้ยงสัตว์ และเพาะปลูกพืช จากนั้นจะได้เป็นผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งต้องมีการจัดเตรียมเพื่อเป็นวัตถุดิบ ป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิตในโรงงานอาหาร หลังจากนั้นผลิตภัณฑ์อาหารที่ได้ ก็จะถูกขนส่งไปที่ร้านค้า ก่อนจะถึงมือ ผู้บริโภค จะสังเกตได้ว่าในห่วงโซ่อาหารมีขั้นตอนหลายขั้นตอนกว่าที่อาหารจะถึงมือผู้บริโภค จึงมีโอกาสทำให้อาหารไม่ปลอดภัยได้

1. เกษตรกรรม มีอยู่ด้วยกัน 2 อย่าง ได้แก่ การเลี้ยงสัตว์ และการเพาะปลูก การวิจัยในครั้งนี้อย่างจะกล่าวถึงเรื่องการเลี้ยงสัตว์

- การเลี้ยงสัตว์ (ฟาร์ม) สัตว์ที่จะกลายมาเป็นอาหารมนุษย์ มีโอกาสเกิดอันตรายได้จากอาหารที่สัตว์กิน ยา วัคซีน วิธีการจัดการในฟาร์ม เป็นต้น ดังเห็นได้จาก ข่าวปัจจุบันเช่นพบสารแอนติไบโอติก (antibiotic) ในกุนเชียง ซึ่งปนเปื้อนมาจากยาที่ใช้ในฟาร์มเลี้ยงกุนเชียง การจัดการฟาร์มที่ไม่ดี หรือสารไดออกซินในผลิตภัณฑ์นม หรือ สารอะฟลาท็อกซินในนม ล้วนมีสาเหตุมาจากอาหารสัตว์ ซึ่งสารเหล่านี้สามารถ ตกค้างจนกระทั่งสัตว์เหล่านั้นเป็นอาหาร จึงควรมีการจัดการด้านความปลอดภัยสำหรับอาหารสัตว์ (Feed Safety) คือ อาหารสัตว์ ต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของสัตว์เป้าหมาย เมื่อสัตว์เหล่านั้นถูกเตรียมเพื่อบริโภค มนุษย์ต้องไม่ได้รับอันตรายจากผลิตภัณฑ์เหล่านั้น นอกจากนี้ยังต้องมีการจัดการฟาร์มให้เป็นไปตามหลัก GAP (Good Agricultural Practice) ซึ่งใช้หลักการเดียวกับ GMP

2. ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ คือผู้ที่ทำการเตรียมผลผลิตทางการเกษตรเป็นวัตถุดิบก่อนจะส่งเข้ากระบวนการผลิตในโรงงานอาหาร เช่น โรงเชือดไก่ โรงฆ่าหมู โรงชำแหละเนื้อหมู สะพานปลา ผู้เก็บเกี่ยวและดูแลพืชผัก เนื่องจาก ผลผลิตทางการเกษตร เป็นวัตถุดิบที่สามารถเสื่อมสภาพ และเน่าเสียได้ ถ้าไม่มีการจัดการที่ดี ผู้ส่งมอบวัตถุดิบบางราย จึงใช้วิธีการที่ไม่ถูกต้อง เพื่อให้วัตถุดิบเหล่านั้นคงสภาพได้ เช่น ใช้ฟอร์มาลินแช่เพื่อคงสภาพ ดังนั้นผู้ส่งมอบวัตถุดิบเหล่านี้ควรทำ GMP เพื่อให้มีวิธีการจัดการที่ดีอย่างถูกต้องและได้วัตถุดิบที่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค ผู้ส่งมอบวัตถุดิบยังหมายรวมถึง ผู้ส่งมอบบรรจุภัณฑ์ที่ใช้สัมผัสอาหารโดยตรงด้วย

3. โรงงานผลิตอาหาร คือผู้ทำหน้าที่แปรรูปอาหารให้ผู้บริโภค ซึ่งกระบวนการผลิตมีหลายขั้นตอน และทุก ขั้นตอนสามารถทำให้อาหารเกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคได้ เช่น กระบวนการให้ความร้อนที่ไม่มีหลักเกณฑ์ และวิธีการควบคุมที่ถูกต้อง ก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิดอาหารเป็นพิษได้

4. การกระจายสินค้า คือผลิตภัณฑ์อาหารมีหลายประเภท แต่ละประเภทมีสภาวะการจัดเก็บ และขนส่งที่แตกต่างกัน เช่นการขนส่งที่อุณหภูมิห้อง อุณหภูมิแช่เย็น อุณหภูมิแช่แข็ง และบรรจุภัณฑ์ที่เป็นภาชนะบรรจุของผลิตภัณฑ์อาหารหลายชนิด ก็มีโอกาสเสียหายได้ง่าย ถ้าไม่มีการ

จัดการที่ดีก็จะทำให้อาหารนั้นไม่ปลอดภัยได้ เช่น อาหารประเภทที่ต้องแช่เย็น แต่รถขนส่งหรือห้องจัดเก็บ มีอุณหภูมิห้อง จะทำให้เชื้อจุลินทรีย์เจริญเติบโต เกิดอาหารเป็นพิษต่อ ผู้บริโภคได้ หรือระหว่างขนส่ง ภาชนะบรรจุรั่วโดยไม่เห็น ทำให้เชื้อจุลินทรีย์มีโอกาสปนเปื้อนได้

5. สถานที่จำหน่ายหรือเตรียมผลิตภัณฑ์อาหาร ได้แก่ ซูเปอร์มาเก็ต ร้านอาหาร กภัตตาคาร โรงแรม เป็นต้น ผู้ให้บริการในสถานที่เหล่านี้ ควรจะมีการจัดการ GMP ในเรื่องความสะอาด อุณหภูมิสภาวะการจัดเก็บ วิธีการเตรียมผลิตภัณฑ์เพื่อบริโภคอย่างถูกสุขลักษณะ กล่าวโดยสรุปคือ ในห่วงโซ่อาหารทุกขั้นตอนควรทำ GMP

GMP ในประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) นับเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการตรวจรับรองระบบ GMP อาหารในประเทศไทย รวมทั้งมีหน้าที่ในการตรวจติดตามการปฏิบัติของผู้ประกอบการอาหารและน้ำดื่มไทย ให้มีการปฏิบัติให้สอดคล้องกับ GMP ที่บังคับใช้ตามกฎหมาย

ระบบ GMP อาหารเข้ามาในประเทศไทย และเป็นที่รู้จักครั้งแรกในปี พ.ศ. 2529 ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ดำเนินการเกี่ยวกับระบบ GMP ดังนี้

1. อบรมทั้งกับผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้เข้าใจหลักการของระบบ
2. จัดทำโครงการยกระดับมาตรฐานการผลิตอาหารประเภทต่างๆ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้นำระบบ GMP มาใช้พัฒนาสถานที่ผลิตอาหารของประเทศเป็นครั้งแรกในลักษณะส่งเสริมและยกระดับมาตรฐานการผลิตในอุตสาหกรรมอาหารแก่ผู้ประกอบการแบบสมัครใจ โดยเริ่มจากจัดทำโครงการฯเสนอเพื่อให้สภาวิจัยฯให้ความเห็นชอบร่างหลักเกณฑ์ GMP ของประเทศต่าง ๆ โดยจัดลำดับความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการบริโภคและต่อเศรษฐกิจของประเทศเช่นน้ำบริโภค เครื่องดื่มนมพร้อมดื่มและอาหารกระป๋อง เป็นต้น จัดการฝึกอบรมให้กับผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้เข้าใจในหลักการของระบบ นอกจากนั้นมีการตรวจสอบก่อนและหลังการอบรมให้ความรู้พร้อมทั้งมีการประเมินผลและออกใบเกียรติบัตรให้เพื่อเป็นแรงจูงใจซึ่งการดำเนินการครั้งนั้นทั้งหมดเพื่อประเมินและกระตุ้นผู้ประกอบการให้มีความสนใจที่จะพัฒนาสถานที่ผลิตเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

ข้อกำหนด GMP สุขลักษณะทั่วไป

ข้อกำหนด GMP สุขลักษณะทั่วไปมี 6 ข้อกำหนด ดังนี้

1. สถานที่ตั้งและอาคารผลิต
2. เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต
3. การควบคุมกระบวนการผลิต
4. การสุขาภิบาล
5. การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด
6. บุคลากรและสุขลักษณะ

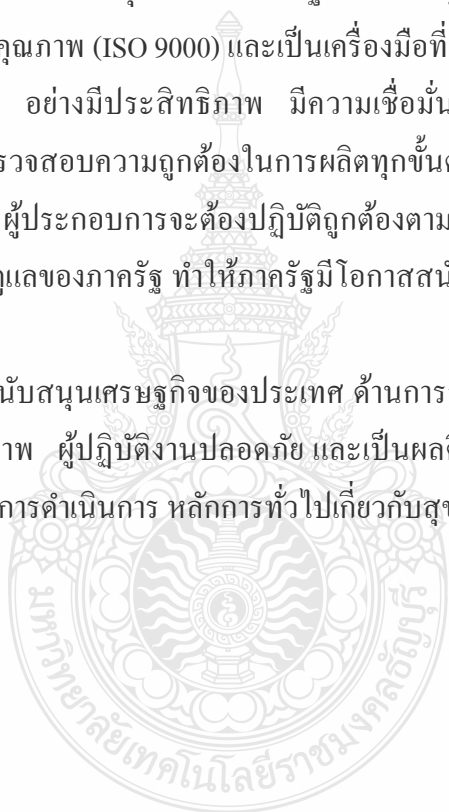
ในแต่ละข้อกำหนดมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้ผลิตมีมาตรการป้องกันการปนเปื้อนอันตรายทั้งทางด้านจุลินทรีย์เคมีและกายภาพ ลงสู่ผลิตภัณฑ์ซึ่งอาจมาจากสิ่งแวดล้อมตัวอาคาร เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการผลิตรวมถึงการจัดการในด้านสุขอนามัย ทั้งในส่วนของความสะอาดการบำรุงรักษาและปฏิบัติงาน

โดยสรุปแล้ว GMP เป็นการจัดการด้านสุขลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญในการจัดทำระบบ HACCP องค์กรจึงควรมีการจัดทำ GMP ก่อน โดยอาจจะจัดทำเอกสารมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กร ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล
2. การควบคุมแมลงและสัตว์นำโรค
3. การควบคุมระบบน้ำใช้ น้ำแข็ง และไอน้ำ
4. การควบคุมความสะอาด ของอุปกรณ์และสถานที่การผลิต
5. การควบคุมแก้วและพลาสติกแข็ง
6. การควบคุมสารเคมี
7. การซัฟและสอบกลับผลิตภัณฑ์
8. การกักและปล่อยผลิตภัณฑ์
9. การเรียกผลิตภัณฑ์คืน
10. การสอบเทียบอุปกรณ์และเครื่องมือวัด
11. การควบคุมการขนส่ง
12. การบำรุงรักษา เครื่องจักร และอุปกรณ์
13. การกำจัดขยะ
14. การจัดเก็บบันทึก เป็นต้น

ประโยชน์จากการจัดทำมาตรฐาน

- องค์กรเป็นที่ยอมรับเป็นที่น่าเชื่อถือ
- ลดการเสียชื่อเสียงเนื่องจากการคืนสินค้า
- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- ลดการสูญเสียจากความผิดพลาดในการผลิต อุบัติเหตุ อุบัติภัย เป็นการลดค่าใช้จ่ายในกรณีดังกล่าวขอขยายส่วนแบ่งการตลาดจะเพิ่มมากขึ้น เพราะเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
- เพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ทำให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งช่วยสนับสนุนส่งเสริมเศรษฐกิจเป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับอุตสาหกรรมที่ต้องการพัฒนาเข้าสู่ระบบคุณภาพ (ISO 9000) และเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์อาหาร อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นว่าสินค้านั้นมีคุณภาพมาตรฐานสม่ำเสมอ เนื่องจากการตรวจสอบความถูกต้องในการผลิตทุกขั้นตอน และมีบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับสถานที่ผลิต ผู้ประกอบการจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย มีผลช่วยลดภาระการกำกับดูแลของภาครัฐ ทำให้ภาครัฐมีโอกาสสนับสนุนส่งเสริมประสานงานด้านวิชาการได้มาก
- ช่วยส่งเสริมสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศ ด้านการส่งออกเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานปลอดภัย และเป็นผลดีต่อสิ่งแวดล้อมการส่งเสริมจากภาครัฐอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินการ หลักการทั่วไปเกี่ยวกับสุขลักษณะอาหาร (มอก.34-2546)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการการรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ในเขต 4 คือ ภาคอีสานเหนือ ประกอบด้วย จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดเลย จังหวัดสกลนครประจำปี 2554

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ในเขต 4 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากร

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4(e)^2}$$

เมื่อ Z คือ ค่าความคาดเคลื่อน 95% จะเท่ากับ 1.96

n คือ จำนวนหรือขนาดของตัวอย่าง

e คือ ค่า Error in portion case แทนด้วย 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

ได้ขนาดตัวอย่างเป็น 385 ตัวอย่าง และเพื่อความผิดพลาด 15 ตัวอย่าง รวมเป็นเก็บตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling Method)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในการรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม สำหรับสอบถามผู้ขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ในเขต 4 แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ ประเภทของใบรับรอง/ใบอนุญาต ชนิดของใบรับรอง/ใบอนุญาต วัตถุประสงค์ในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาต ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการโดยแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าระดับมาตรฐานที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ ลิเคิร์ท ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553:75)

ระดับความคิดเห็น	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	5
เห็นด้วยมาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	4
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	3
เห็นด้วยน้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	1

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในกรณีแบบสอบถามมีข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็นตัวสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ที่คำนวณได้จะมีทศนิยม 2 ตำแหน่ง ตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 75)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ โดย

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมต่อไป

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ในการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ โดยการนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นนั้น ได้ใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2544 : 127 อ้างอิงจาก Cronbach (1972:126) ซึ่งได้เท่ากับ 0.963 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการการรับรองมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมปศุสัตว์” ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการสำรวจข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามสำหรับพนักงานบริษัทที่เข้ามาใช้บริการ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง โดยนำข้อมูลที่ได้นำมารวบรวมวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสำรวจเอกสาร การรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัย หนังสือต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่มาหลักวิชาการ บทความ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รับแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดแล้ว จะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อเช็คความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปสู่ขั้นตอนต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเตรียมการประเมินผล

3. ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอใบรับรองที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสถานะทางธุรกิจและการขอใบรับรองที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ใช้สถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่มว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 172)

2. ใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: 193)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับเชื่อมั่น 95% โดยจะใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ และศึกษาประเด็นปัญหาที่เกิดจากการบริการด้านการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน และนำแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์มาวิเคราะห์ จำนวน 390 ชุด โดยมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-test (One-way ANOVA)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุमानเพื่อใช้ทำการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์

ประเภทใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ภายในจังหวัด	184	47.20
ทั่วราชอาณาจักร	52	13.30
ชายฝั่ง	12	3.10
ชายปลึก	142	36.40
ชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	7	1.80
ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	147	37.70
ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	5	1.30
ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	180	46.20
ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	51	13.10
วัตถุประสงค์ในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ครั้งแรก	33	8.50
ขอต่อใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	357	91.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ระยะเวลาในการประกอบอาชีพด้านปศุสัตว์ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1-5 ปี	52	13.30
6-10 ปี	154	39.50
ระยะเวลาในการประกอบอาชีพด้านปศุสัตว์ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
11-15 ปี	110	28.20
มากกว่า 15ปี	74	19.00
รวม	390	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ประเภทภายในจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 47.20 จำนวน 184 คน ประเภทขายปลีก คิดเป็นร้อยละ 36.40 จำนวน 142 คน ประเภททั่วราชอาณาจักร คิดเป็นร้อยละ 13.30 จำนวน 52 คน และ ประเภทขายส่ง คิดเป็นร้อยละ 3.10 จำนวน 12 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 46.20 จำนวน 180 คน ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์คิดเป็นร้อยละ 37.70 จำนวน 147 คน ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 13.10 จำนวน 51 คน ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 1.80 จำนวน 7 คน และใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 1.30 จำนวน 5 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 91.50 จำนวน 357 คน และขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 8.5 จำนวน 33 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพปศุสัตว์ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.50 จำนวน 154 คน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.20 จำนวน 110 คน มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.00 จำนวน 74 คน และ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.30 จำนวน 52 คน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการในการออกไปรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการในการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์

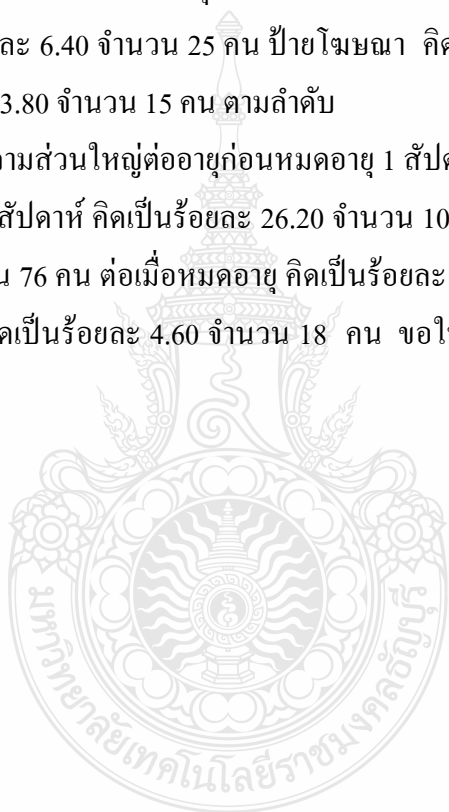
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้ง/ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1 – 3 ครั้ง	354	90.80
4 – 6 ครั้ง	7	1.80
7 – 9 ครั้ง	5	1.30
10 ครั้งขึ้นไป	24	6.20
จำนวนใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ (ใบ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1 – 2 ใบ	379	97.20
3 – 4 ใบ	11	2.80
ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์	333	85.40
ป้ายโฆษณา	17	4.40
เว็บไซต์	15	3.80
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	25	6.40
การต่ออายุใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ขอใบอนุญาตเป็นครั้งแรก	33	8.50
ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	134	34.40
ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	102	26.20
ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	76	19.50
ก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป	18	4.60
เมื่อหมดอายุ	27	6.90
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการในการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม 1 - 3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 90.80 จำนวน 354 คน 10 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.20 จำนวน 24 คน 4 - 6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 1.80 จำนวน 7 คน และ 7 - 9 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 1.30 จำนวน 5 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม จำนวน 1 - 2 ใบคิดเป็นร้อยละ 97.20 จำนวน 379 และมี 3 - 4 ใบคิดเป็นร้อยละ 2.80 จำนวน 11 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 85.40 จำนวน 333 คน ผ่านพับประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 6.40 จำนวน 25 คน ป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 4.40 จำนวน 17 คน และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 3.80 จำนวน 15 คน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่ออายุก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 34.40 จำนวน 134 คน ต่อก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.20 จำนวน 102 คน ต่อก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.50 จำนวน 76 คน ต่อเมื่อหมดอายุ คิดเป็นร้อยละ 6.90 จำนวน 27 คน และต่อก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.60 จำนวน 18 คน ขอใบอนุญาตครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 8.50 จำนวน 33 คน



ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				ระดับปัจจัยที่มีผล				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ลักษณะทางกายภาพ	106 (26.50)	144 (36.00)	133 (33.25)	17 (4.25)	-	3.85	0.870	มาก	(4)
ความน่าเชื่อถือของบริการ	115 (28.75)	178 (44.50)	100 (25.00)	7 (1.75)	-	4.00	0.784	มาก	(2)
การตอบสนองของผู้รับบริการ	108 (27.00)	155 (38.75)	97 (24.25)	38 (9.50)	2 (0.50)	3.81	0.954	มาก	(5)
ความไว้วางใจ	139 (34.75)	160 (40.00)	91 (22.75)	10 (2.50)	-	4.06	0.818	มาก	(1)
การเข้าถึงจิตใจ	124 (31.00)	160 (40.00)	86 (21.50)	28 (7.00)	2 (0.50)	3.94	0.919	มาก	(3)
โดยรวม						3.90	0.623	มาก	

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D. = 0.623)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.85–4.06 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ เห็นด้วยมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.818) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.784) ด้านการเข้าถึงจิตใจ อยู่ในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (S.D. = 0.919) ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีคะแนน

เฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D. = 0.870) และด้านการตอบสนองของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D. = 0.954) ตามลำดับสามารถพิจารณาแยกตามประเภทปัจจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ระดับปัจจัยที่มีผล			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
แบบฟอร์มต่าง ๆ มี	64	204	98	22	2	3.78	0.802	มาก	(4)
ความชัดเจน เข้าใจง่าย	(16.40)	(52.30)	(25.10)	(5.60)	(0.50)				
ห้องบริการอยู่ในบริเวณเหมาะสม	100	157	120	12	1	3.88	0.835	มาก	(3)
สะดวกในการติดต่อ	(25.60)	(40.30)	(30.80)	(3.10)	(0.30)				
ห้องบริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	179	96	77	37	1	4.06	1.028	มาก	(1)
(45.90)	(24.6)	(19.70)	(9.50)	(0.30)					
มีป้ายแสดงวิธีการกรอกเอกสาร	170	53	26	97	44	3.53	1.517	มาก	(5)
(43.60)	(13.60)	(6.70)	(24.90)	(11.30)					
เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัย	104	167	110	9		3.94	0.799	มาก	(2)
(26.70)	(42.80)	(28.20)	(2.30)						
โดยรวม						3.85	0.870	มาก	

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านลักษณะทางกายภาพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D. = 0.870)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53 – 4.06 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ เห็นด้วยมาก

อันดับหนึ่ง คือ เรื่องห้องบริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = 1.028) เรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (S.D. = 0.799) เรื่องแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 (S.D. = 0.802) เรื่องห้องบริการอยู่ในบริเวณเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.835) และเรื่องการมีป้ายแสดงวิธีการกรอกเอกสาร อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 (S.D. = 1.517) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ความน่าเชื่อถือของบริการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				ระดับปัจจัยที่มีผล				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
การออกไปรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตครบถ้วนตามที่กำหนดไว้	71	197	111	11		3.84	0.745	มาก	(2)
ใบอนุญาต มีความถูกต้องและตรงตามความต้องการ	178	203	8	1		4.43	0.550	มาก	(1)
การแจ้งให้ทราบทุกครั้งเมื่อเกิดความขัดข้องในการให้บริการ	95	103	93	82	17	3.45	1.192	ปานกลาง	(4)
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันที	90	159	96	33	12	3.72	1.009	มาก	(3)
โดยรวม						4.00	0.784	มาก	

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ความน่าเชื่อถือของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.784)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.45 – 4.43 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ เห็นด้วยมากอันดับหนึ่ง คือเรื่องใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ มีความถูกต้องและตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.550) เรื่องการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D. = 0.745) เรื่องผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันทีที่อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D. = 1.009) และเรื่องการแจ้งให้ทราบทุกครั้งเมื่อเกิดความขัดข้องในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (S.D. = 1.192) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ระดับปัจจัยที่มีผล			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	110 (28.20)	128 (32.80)	104 (26.70)	41 (10.50)	7 (1.8)	3.75	1.035	มาก	(2)
ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ	91 (23.30)	233 (59.70)	62 (15.90)	4 (1.00)	-	4.05	0.657	มาก	(1)
การบริการมีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว	141 (36.20)	88 (22.60)	70 (17.90)	66 (16.90)	25 (6.40)	3.65	1.295	มาก	(3)
โดยรวม						3.81	0.954	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D. = 0.954)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.65-4.05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เห็นด้วยมากอันดับหนึ่ง คือเรื่องผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (S.D. = 0.657) เรื่องผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 1.035) และเรื่องการบริการมีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 1.295) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมด้านความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ระดับปัจจัยที่มีผล			
	เห็นด้วย มาก ที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	5	4	3	2	1				
ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถตอบปัญหา ของผู้รับบริการได้ อย่างถูกต้อง	96 (24.60)	171 (43.80)	104 (26.70)	19 (4.90)	-	3.88	0.834	มาก	(4)
ผู้ให้บริการสามารถ ให้คำอธิบายและ สื่อสารให้ท่านเข้าใจ ได้อย่างชัดเจน	137 (35.10)	140 (35.90)	87 (22.30)	24 (6.20)	2 (0.50)	3.99	0.932	มาก	(2)
ผู้ให้บริการมี บุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ	109 (27.90)	164 (42.10)	104 (26.70)	13 (3.30)	-	3.95	0.824	มาก	(3)
ผู้ให้บริการมีกิริยา วาจาสุภาพและเป็น มิตร	101 (25.90)	207 (53.10)	72 (18.50)	5 (1.30)	5 (1.30)	4.01	0.782	มาก	(1)
โดยรวม						4.06	0.818	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมด้านความไว้วางใจของบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมด้านความไว้วางใจของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.818)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.88 – 4.01 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ เห็นด้วยมากอันดับหนึ่ง คือเรื่องผู้ให้บริการมีกิริยาจาสุภาพและเป็นมิตร อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D. = 0.782) เรื่องผู้ให้บริการสามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (S.D. = 0.932) เรื่องผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.824) และเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้สามารถตอบปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.834) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการเข้าถึงจิตใจ

การเข้าถึงจิตใจ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ระดับปัจจัยที่มีผล			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการและพยายามให้ท่านได้ในสิ่งที่ต้องการ	88 (22.00)	139 (34.75)	114 (28.50)	43 (10.75)	16 (4.00)	3.60	1.065	มาก	(4)
ผู้ให้บริการแสดงความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการ	86 (22.10)	135 (34.60)	111 (28.50)	43 (11.00)	15 (3.80)	3.96	0.942	มาก	(1)
ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ	125 (32.10)	159 (40.80)	76 (19.50)	25 (6.40)	5 (1.30)	3.79	0.974	มาก	(3)
ผู้ให้บริการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ	105 (26.90)	140 (33.90)	106 (27.20)	35 (9.00)	4 (1.00)	3.92	1.072	มาก	(2)
โดยรวม						3.94	0.919	มาก	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์การเข้าถึงจิตใจ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์การเข้าถึงจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (S.D. = 0.919)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60 – 3.96 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ เห็นด้วยมากอันดับหนึ่ง คือเรื่องผู้ให้บริการแสดงความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (S.D. = 0.942) เรื่องผู้ให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 1.072) เรื่องผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D. = 0.974) เรื่องผู้ให้บริการมีความเต็มใจใน

การให้บริการและพยายามให้ท่านได้ในสิ่งที่ต้องการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 (S.D. = 1.065) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อใช้ทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีประเภทใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีประเภทใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีประเภทใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามประเภทใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	One-way ANOVA					
	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.328	3	0.109	0.144	0.934
	ภายในกลุ่ม	294.441	386	0.763		
	รวม	294.769	389			
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.862	3	0.621	1.010	0.388
	ภายในกลุ่ม	237.136	386	0.614		
	รวม	238.997	389			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.764	3	0.588	0.644	0.587
	ภายในกลุ่ม	352.195	386	0.912		
	รวม	353.959	389			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.780	3	1.260	1.894	0.130
	ภายในกลุ่ม	256.743	386	0.665		
	รวม	260.523	389			
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.923	3	0.641	0.758	0.518
	ภายในกลุ่ม	326.600	386	0.846		
	รวม	328.523	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.860	3	0.287	0.737	0.530
	ภายในกลุ่ม	150.137	386	0.389		
	รวม	150.997	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปตามประเภทใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.530 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ประเภทใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.934, 0.388, 0.587, 0.130 และ 0.518 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า

ประเภทใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีตามชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.993	4	0.248	0.325	0.861
	ภายในกลุ่ม	293.776	385	0.763		
	รวม	294.769	389			
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.330	4	0.332	0.539	0.707
	ภายในกลุ่ม	237.667	385	0.617		
	รวม	238.997	389			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.149	4	1.037	1.142	0.336
	ภายในกลุ่ม	349.810	385	0.909		
	รวม	353.959	389			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.920	4	1.480	2.238	0.064
	ภายในกลุ่ม	254.603	385	0.661		
	รวม	260.523	389			
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.717	4	0.929	1.102	0.355
	ภายในกลุ่ม	324.806	385	0.844		
	รวม	328.523	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.893	4	0.223	0.573	0.683
	ภายในกลุ่ม	150.104	385	0.390		
	รวม	150.997	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปตามชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.683 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) และยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ชนิดใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการขอรับใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent samples t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการขอรับใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการขอรับใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	วัตถุประสงค์ในการขอใบรับรอง	Independent samples t-test				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ลักษณะทางกายภาพ	ครั้งแรก	4.39	0.864	3.845	388	0.000*
	ต่ออายุ	3.80	0.855			
ความน่าเชื่อถือของบริการ	ครั้งแรก	4.58	0.663	5.160	388	0.000*
	ต่ออายุ	3.94	0.773			
การตอบสนองของผู้รับบริการ	ครั้งแรก	4.55	0.711	4.754	388	0.000*
	ต่ออายุ	3.74	0.946			
ความไว้วางใจ	ครั้งแรก	4.42	0.902	2.682	388	0.008*
	ต่ออายุ	4.03	0.803			
การเข้าถึงจิตใจ	ครั้งแรก	4.48	0.755	3.625	388	0.000*
	ต่ออายุ	3.89	0.917			
โดยรวม	ครั้งแรก	3.58	0.561	5.747	388	0.000*
	ต่ออายุ	2.95	0.602			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์จำแนกตามวัตถุประสงค์ใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. ของปัจจัยการตอบสนองของผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า วัตถุประสงค์ใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาต

มาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพปุ๋ยสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ผู้รับบริการที่มีตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพปุ๋ยสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับบริการที่มีตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพปุ๋ยสัตว์แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพปุ๋ยสัตว์

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.918	3	0.306	0.402	0.752
	ภายในกลุ่ม	293.851	386	0.761		
	รวม	294.769	389			
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.105	3	0.368	0.597	0.617
	ภายในกลุ่ม	237.893	386	0.616		
	รวม	238.997	389			
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.676	3	0.225	0.246	0.864
	ภายในกลุ่ม	353.283	386	0.915		
	รวม	353.959	389			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.166	3	1.055	1.583	0.193
	ภายในกลุ่ม	257.357	386	0.667		
	รวม	260.523	389			
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.108	3	1.369	1.629	0.182
	ภายในกลุ่ม	324.415	386	0.840		
	รวม	328.523	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.510	3	0.503	1.299	0.274
	ภายในกลุ่ม	149.488	386	0.387		
	รวม	150.997	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพปศุสัตว์โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.274 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการประกอบอาชีพปศุสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรองมาตรฐานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.752, 0.617, 0.864, 0.193 และ 0.182 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการประกอบอาชีพปศุสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านลักษณะทางกายภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของ

ผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีตามความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีตามความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีตามความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	18.131	3	6.044	8.433	0.000*
	ภายในกลุ่ม	276.638	386	0.717		
	รวม	294.769	389			
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.238	3	5.746	10.001	0.000*
	ภายในกลุ่ม	221.760	386	0.575		
	รวม	238.997	389			
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	22.904	3	7.635	8.902	0.000*
	ภายในกลุ่ม	331.055	386	0.858		
	รวม	353.959	389			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้า ปศุสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	11.320	3	3.773	5.845	0.001*
	ภายในกลุ่ม	249.203	386	0.646		
	รวม	260.523	389			
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	18.843	3	6.281	7.829	0.000*
	ภายในกลุ่ม	309.680	386	0.802		
	รวม	328.523	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	13.899	3	4.633	13.044	0.000*
	ภายในกลุ่ม	137.099	386	0.355		
	รวม	150.997	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปตามความถี่ในการใช้บริการโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ตามความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรายคู่

ความถี่ในการใช้บริการ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	\bar{X}	1-3 ครั้ง/ปี	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี	10 ครั้ง/ปี ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.78	4.71	5.00	4.29
1-3 ครั้ง/ปี	3.78	-	-0.93 (0.004*)	-1.22 (0.002*)	-0.51 (0.005*)
4-6 ครั้ง/ปี	4.71	-	-	-0.29 (0.565)	0.42 (0.246)
7-9 ครั้ง/ปี	5.00	-	-	-	0.71 (0.090)
10 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	4.29	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อปีแตกต่างกับกลุ่มที่มีความถี่ 4-6 ครั้งต่อปี 7-9 ครั้งต่อปี และกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรายคู่

ความถี่ในการใช้บริการ	กลุ่ม I	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
		1 – 3 ครั้ง/ปี	4 – 6 ครั้ง/ปี	7 – 9 ครั้ง/ปี	10 ครั้ง/ปี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.93	4.71	5.00	4.54
1 – 3 ครั้ง/ปี	3.93	-	0.78 (0.007*)	-1.07 (0.002*)	-0.61 (0.000*)
4 – 6 ครั้ง/ปี	4.71	-	-	-0.29 (0.520)	0.17 (0.596)
7 – 9 ครั้ง/ปี	5.00	-	-	-	0.46 (0.219)
10 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	4.54	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 3 ครั้งต่อปีแตกต่างกับกลุ่มที่มีความถี่ 4 - 6 ครั้งต่อปี 7 - 9 ครั้งต่อปี และกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรายคู่

ความถี่ในการใช้บริการ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	\bar{X}	1 - 3 ครั้ง/ปี	4 - 6 ครั้ง/ปี	7 - 9 ครั้ง/ปี	10 ครั้ง/ปี ขึ้นไป
1 - 3 ครั้ง/ปี	3.73	-	-1.12 (0.002*)	-0.87 (0.039*)	-0.72 (0.000*)
4 - 6 ครั้ง/ปี	4.86	-	-	0.26 (0.636)	0.40 (0.317)
7 - 9 ครั้ง/ปี	4.60	-	-	-	0.14 (0.756)
10 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	4.46	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 3 ครั้งต่อปีแตกต่างกับกลุ่มที่มีความถี่ 4 - 6 ครั้งต่อปี 7 - 9 ครั้งต่อปี และกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความไว้วางใจของผู้รับบริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรายคู่

ความถี่ในการใช้บริการ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	\bar{X}	1 - 3 ครั้ง/ปี	4 - 6 ครั้ง/ปี	7 - 9 ครั้ง/ปี	10 ครั้ง/ปี ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.01	4.71	4.80	4.50
1 - 3 ครั้ง/ปี	4.01	-	-0.71 (0.022*)	-0.79 (0.029*)	-0.49 (0.004*)
4 - 6 ครั้ง/ปี	4.71	-	-	-0.09 (0.856)	0.21 (0.535)
7 - 9 ครั้ง/ปี	4.80	-	-	-	0.30 (0.448)
10 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	4.50	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความไว้วางใจของผู้รับบริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 3 ครั้งต่อปีแตกต่างกับกลุ่มที่มีความถี่ 4 - 6 ครั้งต่อปี 7 - 9 ครั้งต่อปี และกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการเข้าถึงจิตใจจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรายคู่

ความถี่ในการใช้บริการ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
		1 - 3 ครั้ง/ปี	4 - 6 ครั้ง/ปี	7 - 9 ครั้ง/ปี	10 ครั้ง/ปี ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.87	4.86	4.80	4.50
1 - 3 ครั้ง/ปี	3.87	-	-0.99 (0.004*)	-0.93 (0.022*)	-0.63 (0.001*)
4 - 6 ครั้ง/ปี	4.86	-	-	-0.06 (0.913)	0.36 (0.354)
7 - 9 ครั้ง/ปี	4.80	-	-	-	0.30 (0.496)
10 ครั้ง/ปีขึ้นไป	4.50	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการเข้าถึงจิตใจจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 3 ครั้งต่อปีแตกต่างกับกลุ่มที่มีความถี่ 4 - 6 ครั้งต่อปี 7-9 ครั้งต่อปี และกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยรวมจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรายคู่

ความถี่ในการใช้บริการ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	\bar{X}	1 – 3 ครั้ง/ปี	4 – 6 ครั้ง/ปี	7 – 9 ครั้ง/ปี	10 ครั้ง/ปีขึ้นไป
1 – 3 ครั้ง/ปี	2.94	-	-0.77 (0.001*)	-0.86 (0.002*)	-0.56 (0.000*)
4 – 6 ครั้ง/ปี	3.71	-	-	-0.09 (0.806)	0.21 (0.403)
7 – 9 ครั้ง/ปี	3.80	-	-	-	0.30 (0.306)
10 ครั้ง/ปีขึ้นไป	3.50	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยรวมจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1- 3 ครั้งต่อปีแตกต่างกับกลุ่มที่มีความถี่ 4 - 6 ครั้งต่อปี 7 - 9 ครั้งต่อปี และกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีจำนวนใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่มีในครอบครองแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีจำนวนใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่มีในครอบครองแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีจำนวนใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่มีในครอบครองแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์จำแนกตามจำนวนใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่มีในครอบครอง

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	Independent samples t-test					
	จำนวนใบรับรอง/ใบอนุญาต	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ลักษณะทางกายภาพ	1 - 2	3.84	.872	-0.946	388	0.345
	3 - 4	4.09	.831			
ความน่าเชื่อถือของบริการ	1 - 2	3.99	.785	-0.825	388	0.427
	3 - 4	4.18	.751			
การตอบสนองของผู้รับบริการ	1 - 2	3.82	.947	0.613	388	0.540
	3 - 4	3.64	1.206			
ความไว้วางใจ	1 - 2	4.06	.817	0.253	388	0.801
	3 - 4	4.00	.894			
การเข้าถึงจิตใจ	1 - 2	3.95	.921	1.106	388	0.237
	3 - 4	3.64	.809			
โดยรวม	1 - 2	3.00	.619	-0.968	388	0.334
	3 - 4	3.18	.751			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์จำแนกตามจำนวนใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่มีในครอบครองโดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. ของทุกด้านซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 คือ ขอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า จำนวนใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่มีในครอบครองที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันใช้การวิเคราะห์สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์จำแนกตามที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.722	3	1.241	1.645	0.178
	ภายในกลุ่ม	291.047	386	0.754		
	รวม	294.769	389			
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.037	3	1.679	2.770	0.041*
	ภายในกลุ่ม	233.960	386	0.606		
	รวม	238.997	389			
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.926	3	3.309	3.712	0.012*
	ภายในกลุ่ม	344.033	386	0.891		
	รวม	353.959	389			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.132	3	2.044	3.101	0.027*
	ภายในกลุ่ม	254.391	386	0.659		
	รวม	260.523	389			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	11.651	3	3.884	4.731	0.003*
	ภายในกลุ่ม	316.872	386	0.821		
	รวม	328.523	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.381	3	0.794	2.061	0.105
	ภายในกลุ่ม	148.617	386	0.385		
	รวม	150.997	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปตามความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 คือ ขอมสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรองมาตรฐาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041, 0.012, 0.027 และ 0.003 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้รับบริการตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายคู่

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	\bar{X}	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์	ป้ายโฆษณา	เว็บไซต์	แผ่นพับประชาสัมพันธ์
กลุ่ม I	\bar{X}	3.98	3.76	4.47	4.16
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์	3.98	-	0.21 (0.276)	-0.49 (0.017*)	-0.18 (0.255)
ป้ายโฆษณา	3.76	-	-	-0.70 (0.011*)	-0.40 (0.107)
เว็บไซต์	4.47	-	-	-	0.31 (0.229)
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	4.16	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้รับบริการตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รับรู้ข่าวสารผ่านเว็บไซต์แตกต่างกับกลุ่มที่รับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์ และผ่านป้ายโฆษณาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายคู่

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	\bar{X}	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์	ป้ายโฆษณา	เว็บไซต์	แผ่นพับประชาสัมพันธ์
กลุ่ม I	\bar{X}	3.77	3.88	4.60	3.76
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์	3.77	-	-0.11 (0.647)	-0.83 (0.001*)	0.01 (0.940)
ป้ายโฆษณา	3.88	-	-	-0.72 (0.033*)	0.12 (0.680)
เว็บไซต์	4.60	-	-	-	0.84 (0.007*)
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	3.76	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รับรู้ข่าวสารผ่านเว็บไซต์แตกต่างกับกลุ่มที่รับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์ และผ่านป้ายโฆษณา และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รับรู้ข่าวสารผ่านเว็บไซต์แตกต่างกับกลุ่มที่รับรู้ผ่านแผ่นพับประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมด้านความไว้วางใจของผู้รับบริการตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม รายคู่

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอ ใบรับรอง/ ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้า อุตสาหกรรม	กลุ่ม I	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
		เจ้าหน้าที่ของ สำนักงานอุตสาหกรรม	ป้ายโฆษณา	เว็บไซต์	แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์
กลุ่ม I	\bar{X}	4.03	4.06	4.67	4.16
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรม	4.03	-	-0.03 (0.875)	-0.64 (0.003*)	-0.13 (0.430)
ป้ายโฆษณา	4.06	-	-	-0.61 (0.035*)	-0.10 (0.692)
เว็บไซต์	4.67	-	-	-	0.51 (0.057)
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	4.16	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมด้านความไว้วางใจของผู้รับบริการตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาตเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รับรู้ข่าวสารผ่านเว็บไซต์แตกต่างกับกลุ่มที่รับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรมและผ่านป้ายโฆษณาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการเข้าถึงจิตใจตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายคู่

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม			
		กลุ่ม J			
		เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์	ป้ายโฆษณา	เว็บไซต์	แผ่นพับประชาสัมพันธ์
กลุ่ม I	\bar{X}	3.89	3.82	4.73	4.16
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์	3.89	-	0.07 (0.762)	-0.84 (0.000*)	-0.27 (0.154)
ป้ายโฆษณา	3.82	-	-	-0.91 (0.005*)	-0.34 (0.238)
เว็บไซต์	4.73	-	-	-	0.57 (0.053)
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	4.16	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รับรู้ข่าวสารผ่านเว็บไซต์แตกต่างกับกลุ่มที่รับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์ และผ่านป้ายโฆษณา และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รับรู้ข่าวสารผ่านเว็บไซต์แตกต่างกับกลุ่มที่รับรู้ผ่านแผ่นพับประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันใช้การวิเคราะห์สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	แหล่งความแปรปรวน	One-way ANOVA				
		SS	df	MS	F	Sig
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.294	5	1.459	1.948	0.086
	ภายในกลุ่ม	287.476	384	0.749		
	รวม	294.769	389			
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.032	5	2.006	3.365	0.005*
	ภายในกลุ่ม	228.965	384	0.596		
	รวม	238.997	389			
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.561	5	2.312	2.593	0.025*
	ภายในกลุ่ม	342.398	384	0.892		
	รวม	353.959	389			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.823	5	1.165	1.756	0.121
	ภายในกลุ่ม	254.700	384	0.663		
	รวม	260.523	389			
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	18.441	5	3.688	4.567	0.000*
	ภายในกลุ่ม	310.082	384	0.808		
	รวม	328.523	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.121	5	1.024	2.696	0.021*
	ภายในกลุ่ม	145.876	384	0.380		
	รวม	150.997	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไป ตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาต

มาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์ โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.025 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการจำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์ รายคู่

ช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/อนุญาต มาตรฐานสินค้าปุ๋ยสัตว์	กลุ่ม I	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม				
		กลุ่ม J				
		ก่อน หมดอายุ 1 สัปดาห์	ก่อน หมดอายุ 2 สัปดาห์	ก่อน หมดอายุ 3 สัปดาห์	ก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป	เมื่อหมดอายุ
กลุ่ม I	\bar{X}	4.16	3.80	3.89	4.22	3.89
ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	4.16	-	0.35 (0.001*)	0.26 (0.019*)	-0.07 (0.736)	0.27 (0.101)
ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	3.80	-	-	-0.09 (0.438)	-0.42 (0.035*)	-0.08 (0.611)
ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	3.89	-	-	-	-0.33 (0.107)	0.01 (0.973)
ก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป	4.22	-	-	-	-	0.33 (0.157)
เมื่อหมดอายุ	3.89	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการจำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์ แตกต่างกับกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์และกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์ แตกต่างกับกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์รายคู่

ช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/อนุญาต มาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	กลุ่ม I	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม				
		กลุ่ม J				
		ก่อน หมดอายุ 1 สัปดาห์	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	ก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป	เมื่อหมดอายุ
กลุ่ม I	\bar{X}	3.97	3.62	3.68	4.17	3.70
ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	3.97	-	0.35 (0.005*)	0.29 (0.036*)	-0.20 (0.408)	0.27 (0.182)
ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	3.62	-	-	-0.07 (0.642)	-0.55 (0.024*)	-0.09 (0.674)
ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	3.68	-	-	-	-0.48 (0.052)	-0.02 (0.927)
ก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป	4.17	-	-	-	-	0.46 (0.108)
เมื่อหมดอายุ	3.70	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์ แตกต่างกับกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์และกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อ

ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์ แตกต่างกับกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์รายคู่

ช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/อนุญาต มาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม	กลุ่ม J				
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	ก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป	เมื่อหมดอายุ
		\bar{X}				
กลุ่ม I	\bar{X}	4.07	3.78	3.63	4.22	4.11
ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	4.07	-	0.28 (0.017*)	0.44 (0.001*)	-0.16 (0.492)	-0.04 (0.817)
ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	3.78	-	-	0.15 (0.263)	-0.44 (0.057)	-0.33 (0.094)
ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	3.63	-	-	-	-0.59 (0.013*)	-0.48 (0.018*)
ก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป	4.22	-	-	-	-	0.11 (0.685)
เมื่อหมดอายุ	4.11	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกไปรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการจำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์ แตกต่างกับกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์และกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์ แตกต่างกับกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไปและกลุ่มที่ต่อเมื่อหมดอายุ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์ แตกต่างกับกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไปและกลุ่มที่ต่อเมื่อหมดอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยรวมของผู้รับบริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์รายคู่

ช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/อนุญาต มาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	กลุ่ม I	\bar{X}	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม				เมื่อหมดอายุ
			กลุ่ม J		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	ก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป	
			ก่อน หมดอายุ 1 สัปดาห์	ก่อน หมดอายุ 2 สัปดาห์			
กลุ่ม I	\bar{X}	3.10	2.88	2.88	3.06	3.04	
ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	3.10	-	0.22 (0.006*)	0.22 (0.012*)	0.05 (0.752)	0.07 (0.604)	
ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	2.88	-	-	0.00 (0.993)	-0.17 (0.272)	-0.15 (0.247)	
ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	2.88	-	-	-	-0.17 (0.282)	-0.16 (0.261)	
ก่อนหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป	3.06	-	-	-	-	0.02 (0.921)	
เมื่อหมดอายุ	3.04	-	-	-	-	-	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยรวมของผู้รับบริการของผู้รับบริการจำแนกตามช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์ แตกต่างกับกลุ่มที่ต่อ ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์และกลุ่มที่ต่อก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มารับบริการ
ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	คุณภาพการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม					
	ลักษณะทาง กายภาพ	ความ น่าเชื่อถือของ การบริการ	การตอบสนอง ความต้องการ ของผู้รับบริการ	ความ ไว้วางใจ	การ เข้าถึง จิตใจ	โดยรวม
ประเภทของใบรับรอง/ใบอนุญาต	-	-	-	-	-	-
ชนิดของใบรับรอง/ใบอนุญาต	-	-	-	-	-	-
วัตถุประสงค์ในการขอใบรับรอง/ ใบอนุญาต	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ	-	-	-	-	-	-

✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน
มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของ ผู้รับบริการ	คุณภาพการให้บริการในการรับรองคุณภาพสินค้าอุตสาหกรรม					
	ลักษณะทาง กายภาพ	ความ น่าเชื่อถือของ การบริการ	การตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการ	ความ ไว้วางใจ	การเข้าถึง จิตใจ	โดยรวม
ความถี่ในการใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
จำนวนใบรับรอง/ใบอนุญาต ที่มีในครอบครอง	-	-	-	-	-	-
การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการ ขอใบรับรอง/ ใบอนุญาต	-	✓	✓	✓	✓	-
ช่วงเวลาในการขอใบรับรอง/ อนุญาต	-	✓	✓	-	✓	✓

✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนเพื่อการสนองนโยบายของรัฐที่กำหนดให้ปี พ.ศ.2547 ที่เป็นปีแห่งความปลอดภัยทางด้านอาหาร

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ประเภทภายในจังหวัด เป็นใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์ มีวัตถุประสงค์ในการขอต่อใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ และขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ครั้งแรก นอกจากนั้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพปศุสัตว์ 6-10 ปี

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการในการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ 1 – 3 ครั้งต่อปี โดยส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์ การต่ออายุจะเป็นการต่อก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นต่อด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการเข้าถึงจิตใจ อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สามารถพิจารณาแยกตามประเภทปัจจัยได้ดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ตามลำดับดังนี้ ห้องบริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัย แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ห้องบริการอยู่ในบริเวณเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ และการมีป้ายแสดงวิธีการกรอกเอกสาร

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ตามลำดับดังนี้ เรื่องใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ มีความถูกต้องและตรงตามความต้องการ เรื่องการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ เรื่องผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันที และเรื่องการแจ้งให้ทราบทุกครั้งเมื่อเกิดความขัดข้องในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ตามลำดับดังนี้ เรื่องผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ เรื่องผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเรื่องการบริการมีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว

ด้านความไว้วางใจ

ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ตามลำดับดังนี้ เรื่องผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาสุภาพและเป็นมิตร เรื่องผู้ให้บริการสามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน เรื่องผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ และเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้สามารถตอบปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

ด้านการเข้าถึงจิตใจ

ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ด้านเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ตามลำดับดังนี้ เรื่องผู้ให้บริการแสดงความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการ เรื่องผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของท่านในการมาใช้

บริการ เรื่องผู้ให้บริการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ เรื่องผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้มารับบริการและเรื่องผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ และพยายามให้ท่านได้ในสิ่งที่ต้องการ

การทดสอบสมมติฐาน

ผู้รับบริการที่ขอใบรับรอง/ใบอนุญาต ที่มีชนิดแตกต่างกันให้ความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และโดยรวมแตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่ขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างกันให้ความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการแตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันให้ความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ แตกต่างด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ

ผู้รับบริการที่มีจำนวนใบอนุญาตแตกต่างกันให้ความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่แตกต่างกันการให้ความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีการขอต่ออายุใบรับรอง/ใบอนุญาตมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่แตกต่างกันการให้ความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ในเขต 4 สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านวัตถุประสงค์ในการขอใบอนุญาต/ใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ดังที่อรรถชัย ทราลัย (2552) ได้ศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Kotler (2003 อ้างถึงใน ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547:315) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการเป็นการกระทำหรือการดำเนินการซึ่งไม่มีลักษณะเป็นตัวตนและไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ เพื่อให้สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและตัวของบุคลากรเอง จึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม E-Service อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยบุคลากรต้องสามารถใช้โปรแกรม E-Service ในการให้บริการออกใบอนุญาต/ใบรับรองมาตรฐาน ให้กับผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

2. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการออกใบอนุญาต/ใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยบุคลากรต้องสามารถออกใบอนุญาต/ใบรับรองมาตรฐาน ได้อย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ

3. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดควรมีการสนับสนุนให้ผู้มารับบริการสามารถใช้บริการพื้นฐานในระบบ E-Service ได้

4. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดควรมีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการให้ผู้มารับบริการใช้ในการกรอกข้อมูลพื้นฐานในระบบ E-Service เพื่อเป็นความสะดวกและรวดเร็วในการออกใบอนุญาต/ใบรับรองมาตรฐาน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์” ซึ่งจากการสรุปผลการศึกษานี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไปเพื่อการปรับปรุงองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อค่าบริการของหน่วยงานของรัฐ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการด้านการขอใบอนุญาต/ใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด



บรรณานุกรม

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2549. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ตามพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ.2511. พระราชบัญญัติสำนักงานมาตรฐาน
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม “การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต,” [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก:
<http://www.tisi.go.th>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2555]
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553 การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร:
บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี
- บุศยารัตน์ คู่เทียม. 2548. การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ.
วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยนุช เงินคล้าย. 2545 เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708
องค์การและการจัดการ. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544. เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการตลาด.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- รัตนะ อินจ้อย. 2551. การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในการบริการ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประชาชน.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547. “การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต,” [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก :
<http://www.clrem-opac.sut.ac.th>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2555]
- ณัฐิกา รังศิริ. 2549. “คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
จังหวัดลำพูน” วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนนา อยู่โพธิ์. 2544. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บิ๊กโพร์ เพรส.
- โสภิต จันทร์ชะลอ. 2553. ความพึงพอใจต่อวิธีการชำระเงินค่ารถรับ-ส่งนักเรียน. รายงาน
การวิจัยในหน่วยงาน โรงเรียนอัสสัมชัญแผนกประถม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรรถชัย ทรายฝั่ง. 2552. การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์
บริษัทแอสตราเซนเนก้า. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรณี จันทร์สุข. 2553. คุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.
- อรอนงค์ เถาทอง. 2547. การศึกษาคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการคณะ
ศิลปกรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cronbach, Lee J. 1972. **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York: Harper & Row,
- Kotler, P. 2003. **Marketing Management**, 11th Edition. New Jersey: Prentice Hall. International, inc.
- Love lock H. Chistopher. 1996. **Managing Services**. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasaman, A., LL. Berry & V.A. Zeithaml (1988): **ServQual: A Multi-Item Scale for Measuring
Consumer Perceptions of Service Quality**.
- Schmenner, R.W. 1995. **Service Operations Management**. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hell.
- Yamane Taro. 1973. **Statistic: An Introductory Analysis**. Tokyo Harper International Edition.
- Zineldin, M. 1996. **Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection**.
International Journal of Bank Marketing 14(6), PP.12-22

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์**

วัตถุประสงค์ แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงประเด็นปัญหาที่เกิดจากการบริการด้านการออกใบรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. ประเภทของใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต

- () 1. ภายในจังหวัด () 2. ทวีราชอาณาจักร
() 3. นอกราชอาณาจักร () 4. ขายส่ง
() 5. ขายปลีก

2. ชนิดของใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต

- () 1. ใบรับรองมาตรฐานฟาร์มปศุสัตว์
() 2. ใบรับรองมาตรฐานโรงงานผลิตสินค้าปศุสัตว์
() 3. ใบรับรองมาตรฐานโรงงานผลิตอาหารสัตว์
() 4. ใบรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
() 5. ใบรับรองคุณภาพอาหารสัตว์
() 6. ใบขอขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์
() 7. ใบอนุญาตนำเข้า/ส่งออกอาหารสัตว์
() 8. ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์
() 9. ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์
() 10. ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์
() 11. ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์
() 12. ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์

3. วัตถุประสงค์ในการขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต

- () 1. เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก
- () 2. เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต

4. ระยะเวลาในการประกอบอาชีพด้านปลุส്ടั๋ว

- () 1. 1-5 ปี
- () 2. 6-10 ปี
- () 3. 11-15 ปี
- () 4. มากกว่า 15 ปี



ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้ง/ต่อปี)

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 1-3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 4-6 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 7-9 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 10 ครั้งขึ้นไป |

2. จำนวนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ที่ท่านหรือบริษัทของท่านมีในครอบครอง

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1-2 ใบ | <input type="checkbox"/> 2. 3-4 ใบ |
| <input type="checkbox"/> 3. 5-6 ใบ | <input type="checkbox"/> 4. 7-8 ใบ |
| <input type="checkbox"/> 5. 9-10 ใบ | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 10 ใบ |

3. ท่านได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต จากแหล่งใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์ | <input type="checkbox"/> 2. ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> 3. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 4. เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 5. แผ่นพับประชาสัมพันธ์ | |

4. การขอต่ออายุใบรับรอง/ใบอนุญาต ครั้งนี้เป็นการขอต่อกรณีใด

(กรณีขอใบอนุญาตครั้งแรกไม่ต้องตอบข้อนี้)

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ก่อนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุ 1 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 2. ก่อนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุ 2 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 3. ก่อนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุ 3 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 4. ก่อนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุ 1 เดือน ขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> 5. ใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุแล้ว |

ตอนที่ 3 : กรุณาทำเครื่องหมาย / ช่องหมายเลขตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยมีระดับความเห็น
ดังนี้ความหมายระดับของการประเมิน

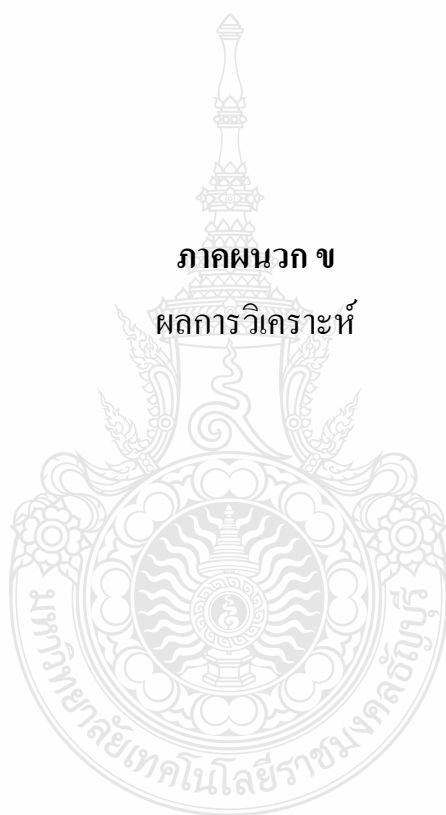
คุณภาพในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1. ลักษณะทางกายภาพ	5	4	3	2	1
1.1 แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.2 ห้องบริการอยู่ในบริเวณเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
1.3 ห้องบริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.4 มีป้ายแสดงวิธีการกรอกเอกสาร					
1.5 เครื่องมือทางเทคโนโลยีมีความทันสมัย					
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ	5	4	3	2	1
2.1 สามารถออกใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครบทุกชนิดตามที่กำหนดไว้					
2.2 ใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต มีความถูกต้องและตรงตามความต้องการ					
2.3 มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งเมื่อเกิดความขัดข้องในการให้บริการ					
2.4 ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันที					

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
3.1 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.2 ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ					
3.3 การบริการมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว					
4. ความไว้วางใจ	5	4	3	2	1
4.1 ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถตอบปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง					
4.2 ผู้ให้บริการสามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน					
4.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ					
4.4 ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาสุภาพและเป็นมิตร					
5. การเข้าถึงจิตใจ	5	4	3	2	1
5.1 ผู้ให้บริการแสดงความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการ					
5.2 ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ					

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
5. การเข้าถึงจิตใจ	5	4	3	2	1
5.3 ผู้ให้บริการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ					
5.4 ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของท่านในการมาใช้บริการ					



ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P3.1.1	3.8333	.8339	30.0
2.	P3.1.2	3.8333	.8339	30.0
3.	P3.1.3	4.1333	1.1958	30.0
4.	P3.1.4	3.6667	1.5830	30.0
5.	P3.1.5	3.8667	.8996	30.0
6.	SUM_P3.1	3.9000	.8847	30.0
7.	P3.2.1	3.6333	.7649	30.0
8.	P3.2.2	4.4333	.5040	30.0
9.	P3.2.3	3.2000	1.5844	30.0
10.	P3.2.4	3.2667	1.4368	30.0
11.	SUM_P3.2	3.8333	1.0532	30.0
12.	P3.3.1	3.6667	1.2411	30.0
13.	P3.3.2	3.9333	.5833	30.0
14.	P3.3.3	3.5333	1.6761	30.0
15.	SUM_P3.3	3.7667	1.0726	30.0
16.	P3.4.1	3.7333	.8683	30.0
17.	P3.4.2	3.8000	1.1567	30.0
18.	P3.4.3	3.9000	.8847	30.0
19.	P3.4.4	4.1333	.8193	30.0
20.	SUM_P3.4	4.0333	.9279	30.0
21.	P3.5.1	3.3667	1.4499	30.0
22.	P3.5.2	3.8667	1.1059	30.0
23.	P3.5.3	3.6667	1.1547	30.0
24.	P3.5.4	4.0000	1.1447	30.0
25.	SUM_P3.5	3.9667	1.1290	30.0
26.	SUM	3.1333	.7761	30.0

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P3.1.1	94.2667	489.5816	.4622	.9761
P3.1.2	94.2667	485.4437	.5768	.9755
P3.1.3	93.9667	473.8954	.6148	.9755
P3.1.4	94.4333	448.4609	.8408	.9742
P3.1.5	94.2333	475.2885	.7964	.9743
SUM_P3.1	94.2000	475.2690	.8109	.9743
P3.2.1	94.4667	478.1885	.8538	.9742
P3.2.2	93.6667	491.8161	.6828	.9754
P3.2.3	94.9000	450.9207	.8011	.9746
P3.2.4	94.8333	451.0402	.8886	.9736
SUM_P3.2	94.2667	464.3402	.9228	.9734
P3.3.1	94.4333	460.8057	.8443	.9739
P3.3.2	94.1667	492.9713	.5414	.9758
P3.3.3	94.5667	441.4954	.8949	.9739
SUM_P3.3	94.3333	465.6782	.8750	.9737
P3.4.1	94.3667	475.7575	.8137	.9743
P3.4.2	94.3000	462.6310	.8715	.9737
P3.4.3	94.2000	474.5103	.8313	.9742
P3.4.4	93.9667	481.6885	.6944	.9749
SUM_P3.4	94.0667	470.3402	.8978	.9737
P3.5.1	94.7333	451.7885	.8671	.9738
P3.5.2	94.2333	465.3575	.8542	.9738
P3.5.3	94.4333	464.3920	.8361	.9739
P3.5.4	94.1000	473.2655	.6577	.9751
SUM_P3.5	94.1333	462.0506	.9067	.9734
SUM	94.9667	480.5851	.7684	.9746

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 26

Alpha = .9754

Frequencies

Statistics

		ประเภทของใบ รับรองมาตรฐาน/ ใบอนุญาต	ชนิดของใบรับ รองมาตรฐาน/ ใบอนุญาต	วัตถุประสงค์ใ นการขอใบรับ รองมาตรฐาน/ ใบอนุญาต	ระยะเวลาในการ ประกอบอาชีพด้ านปศุสัตว์
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.76	10.99	1.92	2.52
Std. Deviation		1.877	.769	.279	.947
Percentiles	100	5.00	12.00	2.00	4.00

Frequency Table

ประเภทของใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	ภายในจังหวัด	184	46.0	46.0	46.0
	ทั่วราชอาณาจักร	52	13.0	13.0	59.0
	ชายฝั่ง	5	1.3	1.3	60.3
	ชายปลึก	159	39.8	39.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ชนิดของใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	10	2.5	2.5	2.5
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	17	4.3	4.3	6.8
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พิ กสัตว์	9	2.3	2.3	9.0
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าซาก สัตว์	295	73.8	73.8	82.8
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	69	17.3	17.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

วัตถุประสงค์ในการขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	8.5	8.5	8.5
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาต รฐาน/ใบอนุญาต	366	91.5	91.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระยะเวลาในการประกอบอาชีพด้านปลัสด์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-5ปี	54	13.5	13.5	13.5
6-10ปี	159	39.8	39.8	53.3
11-15ปี	112	28.0	28.0	81.3
มากกว่า15ปี	75	18.8	18.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		จำนวนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตที่ท่านหรือบริษัทของท่านมีในครอบครอง	ท่านได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตจากแหล่งใด	การขอต่ออายุใบรับรอง/ใบอนุญาตครั้งนี้เป็นการขอต่อกรณีใด
N	Valid	400	400	400
	Missing	0	0	0
Mean		1.22	1.03	1.41
Std. Deviation		.748	.164	1.104
Percentiles	100	4.00	2.00	5.00

Frequency Table

ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้ง/ปี)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-3ครั้ง	364	91.0	91.0	91.0
4-6ครั้ง	7	1.8	1.8	92.8
7-9ครั้ง	5	1.3	1.3	94.0
10ครั้งขึ้นไป	24	6.0	6.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จำนวนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตที่ท่านหรือบริษัทของท่านมีในครอบครอง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2ใบ	389	97.3	97.3	97.3
3-4ใบ	11	2.8	2.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ท่านได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต จากแหล่งใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัสด์	343	85.8	85.8	85.8
ฝ่ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	17	4.3	4.3	90.0
เว็บไซต์	15	3.8	3.8	93.8
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	25	6.3	6.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

การขอต่ออายุใบรับรอง/ใบอนุญาต ครั้งนี้เป็นการขอต่อกรณีใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	34	8.5	8.5	8.5
ก่อนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุ1สัปดาห์	136	34.0	34.0	42.5
ก่อนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุ2สัปดาห์	104	26.0	26.0	68.5
ก่อนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุ3สัปดาห์	79	19.8	19.8	88.3
ก่อนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุ1เดือนขึ้นไป	18	4.5	4.5	92.8
ใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตหมดอายุแล้ว	29	7.3	7.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

Frequencies



Statistics

	แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจน	ห้องบริการอยู่ในบริเวณเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	ห้องบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	มีป้ายแสดงวิธีการกรอกเอกสาร	เครื่องมือทางเทคโนโลยีมีความทันสมัย	ผลรวมลักษณะทางกายภาพ
N Valid	400	400	400	400	400	400
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.79	3.88	4.06	3.53	3.94	3.85
Std. Deviation	.798	.829	1.022	1.508	.797	.864
Percentiles 100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	2	.5	.5	.5
เห็นด้วยน้อย	22	5.5	5.5	6.0
เห็นด้วยปานกลาง	100	25.0	25.0	31.0
เห็นด้วยมาก	210	52.5	52.5	83.5
เห็นด้วยมากที่สุด	66	16.5	16.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ห้องบริการอยู่ในบริด เหมาะสม สะดวกในก รติดต่อ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	เห็นด้วยน้อย	12	3.0	3.0	3.3
	เห็นด้วยปานกลาง	122	30.5	30.5	33.8
	เห็นด้วยมาก	164	41.0	41.0	74.8
	เห็นด้วยมากที่สุด	101	25.3	25.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ห้องบริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	เห็นด้วยน้อย	37	9.3	9.3	9.5
	เห็นด้วยปานกลาง	80	20.0	20.0	29.5
	เห็นด้วยมาก	101	25.3	25.3	54.8
	เห็นด้วยมากที่สุด	181	45.3	45.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

มีป้ายแสดงวิธีการ รกรอกเอกสาร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	เห็นด้วยน้อยที่สุด	44	11.0	11.0	11.0
	เห็นด้วยน้อย	100	25.0	25.0	36.0
	เห็นด้วยปานกลาง	27	6.8	6.8	42.8
	เห็นด้วยมาก	57	14.3	14.3	57.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	172	43.0	43.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

เครื่องมือทางเทคโนโลยีมีความทันสมัย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	เห็นด้วยน้อย	9	2.3	2.3	2.3
	เห็นด้วยปานกลาง	112	28.0	28.0	30.3
	เห็นด้วยมาก	172	43.0	43.0	73.3
	เห็นด้วยมากที่สุด	107	26.8	26.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ผลรวมลักษณะทางกายภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	เห็นด้วยน้อย	17	4.3	4.3	4.3
	เห็นด้วยปานกลาง	133	33.3	33.3	37.5
	เห็นด้วยมาก	144	36.0	36.0	73.5
	เห็นด้วยมากที่สุด	106	26.5	26.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		สามารถ ออกใบ รับรองมาตรฐาน/ ใบอนุญาต ครบทุกชนิดตาม ที่กำหนดไว้	ใบรับรองมาตรฐาน/ ใบอนุญาต มีความถูกต้องและ ตรงตามความ ต้องการ	มีการแจ้งให้ทราบ ทุกครั้งเมื่อ เกิดความขัดข้อง ในการให้บริการ	ผู้ให้บริการสามารถ แก้ไขปัญหา ในการให้บริการ ได้ทันที	ผลรวมด้านค วามน่าเชื่อถือ ของบริการ
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.84	4.43	3.46	3.73	4.00
Std. Deviation		.746	.549	1.184	1.000	.780
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

สามารถออกใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครบทุกชนิดตามที่กำหนดไว้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยน้อย	12	3.0	3.0	3.0
	เห็นด้วยปานกลาง	112	28.0	28.0	31.0
	เห็นด้วยมาก	204	51.0	51.0	82.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	72	18.0	18.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาตมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยน้อย	1	.3	.3	.3
	เห็นด้วยปานกลาง	8	2.0	2.0	2.3
	เห็นด้วยมาก	207	51.8	51.8	54.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	184	46.0	46.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

มีการแจ้งให้ทราบ ทุกครั้งเมื่อเกิดความขัดข้อง ในการให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยน้อยที่สุด	17	4.3	4.3	4.3
	เห็นด้วยน้อย	83	20.8	20.8	25.0
	เห็นด้วยปานกลาง	96	24.0	24.0	49.0
	เห็นด้วยมาก	108	27.0	27.0	76.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	96	24.0	24.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันที

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	12	3.0	3.0	3.0
เห็นด้วยน้อย	33	8.3	8.3	11.3
เห็นด้วยปานกลาง	98	24.5	24.5	35.8
เห็นด้วยมาก	166	41.5	41.5	77.3
เห็นด้วยมากที่สุด	91	22.8	22.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อย	7	1.8	1.8	1.8
เห็นด้วยปานกลาง	100	25.0	25.0	26.8
เห็นด้วยมาก	178	44.5	44.5	71.3
เห็นด้วยมากที่สุด	115	28.8	28.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

Frequencies



Statistics

	ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ	การบริการมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว	ผลรวมการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
N	Valid	400	400	400
	Missing	0	0	0
Mean		3.77	4.06	3.66
Std. Deviation		1.035	.659	1.288
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	7	1.8	1.8	1.8
เห็นด้วยน้อย	41	10.3	10.3	12.0
เห็นด้วยปานกลาง	106	26.5	26.5	38.5
เห็นด้วยมาก	130	32.5	32.5	71.0
เห็นด้วยมากที่สุด	116	29.0	29.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อย	4	1.0	1.0	1.0
เห็นด้วยปานกลาง	63	15.8	15.8	16.8
เห็นด้วยมาก	237	59.3	59.3	76.0
เห็นด้วยมากที่สุด	96	24.0	24.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

การบริการมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	25	6.3	6.3	6.3
เห็นด้วยน้อย	67	16.8	16.8	23.0
เห็นด้วยปานกลาง	72	18.0	18.0	41.0
เห็นด้วยมาก	92	23.0	23.0	64.0
เห็นด้วยมากที่สุด	144	36.0	36.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผลรวมการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	2	.5	.5	.5
เห็นด้วยน้อย	38	9.5	9.5	10.0
เห็นด้วยปานกลาง	97	24.3	24.3	34.3
เห็นด้วยมาก	155	38.8	38.8	73.0
เห็นด้วยมากที่สุด	108	27.0	27.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	ผู้ให้บริการมีความรู้สามารถตอบปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง	ผู้ให้บริการสามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน	ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือ	ผู้ให้บริการมีกิริยาจาสุภาพและเป็นมิตร	ผลรวมความไว้วางใจ
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.89	4.00	3.95	4.07
Std. Deviation		.839	.930	.824	.820
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถตอบปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อย	20	5.0	5.0	5.0
เห็นด้วยปานกลาง	106	26.5	26.5	31.5
เห็นด้วยมาก	174	43.5	43.5	75.0
เห็นด้วยมากที่สุด	100	25.0	25.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการสามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	2	.5	.5	.5
เห็นด้วยน้อย	24	6.0	6.0	6.5
เห็นด้วยปานกลาง	89	22.3	22.3	28.8
เห็นด้วยมาก	143	35.8	35.8	64.5
เห็นด้วยมากที่สุด	142	35.5	35.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อย	13	3.3	3.3	3.3
เห็นด้วยปานกลาง	107	26.8	26.8	30.0
เห็นด้วยมาก	167	41.8	41.8	71.8
เห็นด้วยมากที่สุด	113	28.3	28.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาสุภาพและเป็นมิตร

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	5	1.3	1.3	1.3
เห็นด้วยน้อย	5	1.3	1.3	2.5
เห็นด้วยปานกลาง	73	18.3	18.3	20.8
เห็นด้วยมาก	213	53.3	53.3	74.0
เห็นด้วยมากที่สุด	104	26.0	26.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผลรวมความไว้วางใจ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อย	10	2.5	2.5	2.5
เห็นด้วยปานกลาง	91	22.8	22.8	25.3
เห็นด้วยมาก	160	40.0	40.0	65.3
เห็นด้วยมากที่สุด	139	34.8	34.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		ผู้ให้บริการแสดงความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการ	ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ	ผู้ให้บริการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ	ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของท่านในการมาใช้บริการ	ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	ผลรวมทั้งหมด
N	Valid	400	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.60	3.96	3.79	3.92	3.94	3.00
Std. Deviation		1.067	.942	.974	1.067	.921	.619
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00

Frequency Table



ผู้ให้บริการแสดงความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยน้อยที่สุด	16	4.0	4.0	4.0
	เห็นด้วยน้อย	43	10.8	10.8	14.8
	เห็นด้วยปานกลาง	114	28.5	28.5	43.3
	เห็นด้วยมาก	139	34.8	34.8	78.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	88	22.0	22.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยน้อยที่สุด	5	1.3	1.3	1.3
	เห็นด้วยน้อย	26	6.5	6.5	7.8
	เห็นด้วยปานกลาง	78	19.5	19.5	27.3
	เห็นด้วยมาก	163	40.8	40.8	68.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	128	32.0	32.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยน้อยที่สุด	4	1.0	1.0	1.0
	เห็นด้วยน้อย	36	9.0	9.0	10.0
	เห็นด้วยปานกลาง	108	27.0	27.0	37.0
	เห็นด้วยมาก	144	36.0	36.0	73.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	108	27.0	27.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของท่านในการมาใช้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	10	2.5	2.5	2.5
เห็นด้วยน้อย	37	9.3	9.3	11.8
เห็นด้วยปานกลาง	73	18.3	18.3	30.0
เห็นด้วยมาก	134	33.5	33.5	63.5
เห็นด้วยมากที่สุด	146	36.5	36.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	2	.5	.5	.5
เห็นด้วยน้อย	28	7.0	7.0	7.5
เห็นด้วยปานกลาง	86	21.5	21.5	29.0
เห็นด้วยมาก	160	40.0	40.0	69.0
เห็นด้วยมากที่สุด	124	31.0	31.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผลรวมทั้งหมด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
เห็นด้วยน้อย	73	18.3	18.3	18.5
เห็นด้วยปานกลาง	250	62.5	62.5	81.0
เห็นด้วยมาก	76	19.0	19.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

Oneway



Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	ภายในจังหวัด	184	3.83	.905	.067	3.70	3.96	2	5
	ทั่วราชอาณาจักร	52	3.90	.846	.117	3.67	4.14	2	5
	ชายส่ง	5	3.20	.837	.374	2.16	4.24	2	4
	ชายปลีก	159	3.87	.820	.065	3.74	4.00	2	5
	Total	400	3.85	.864	.043	3.76	3.93	2	5
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ภายในจังหวัด	184	3.94	.831	.061	3.82	4.06	2	5
	ทั่วราชอาณาจักร	52	4.12	.758	.105	3.90	4.33	3	5
	ชายส่ง	5	4.00	1.000	.447	2.76	5.24	3	5
	ชายปลีก	159	4.04	.719	.057	3.93	4.15	2	5
	Total	400	4.00	.780	.039	3.93	4.08	2	5
ผลรวมการตอบสนองของความคิดเห็นของผู้รับบริการ	ภายในจังหวัด	184	3.74	.974	.072	3.60	3.88	2	5
	ทั่วราชอาณาจักร	52	3.92	1.045	.145	3.63	4.21	1	5
	ชายส่ง	5	3.60	.548	.245	2.92	4.28	3	4
	ชายปลีก	159	3.89	.904	.072	3.75	4.03	1	5
	Total	400	3.82	.953	.048	3.73	3.92	1	5
ผลรวมความไว้วางใจ	ภายในจังหวัด	184	3.99	.823	.061	3.87	4.11	2	5
	ทั่วราชอาณาจักร	52	4.02	.896	.124	3.77	4.27	2	5
	ชายส่ง	5	4.40	.894	.400	3.29	5.51	3	5
	ชายปลีก	159	4.17	.781	.062	4.05	4.29	2	5
	Total	400	4.07	.820	.041	3.99	4.15	2	5
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	ภายในจังหวัด	184	3.89	.946	.070	3.75	4.03	2	5
	ทั่วราชอาณาจักร	52	4.00	.907	.126	3.75	4.25	1	5
	ชายส่ง	5	4.40	.548	.245	3.72	5.08	4	5
	ชายปลีก	159	3.96	.906	.072	3.82	4.10	1	5
	Total	400	3.94	.921	.046	3.85	4.03	1	5
ผลรวมทั้งหมด	ภายในจังหวัด	184	2.98	.644	.047	2.88	3.07	2	4
	ทั่วราชอาณาจักร	52	3.12	.615	.085	2.94	3.29	2	4
	ชายส่ง	5	3.00	.707	.316	2.12	3.88	2	4
	ชายปลีก	159	2.99	.590	.047	2.90	3.09	1	4
	Total	400	3.00	.619	.031	2.94	3.06	1	4

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	2.375	3	.792	1.061	.365
	Within Groups	295.323	396	.746		
	Total	297.698	399			
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Between Groups	1.574	3	.525	.861	.462
	Within Groups	241.424	396	.610		
	Total	242.997	399			
ผลรวมการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	Between Groups	2.845	3	.948	1.044	.373
	Within Groups	359.553	396	.908		
	Total	362.398	399			
ผลรวมความไว้วางใจ	Between Groups	3.466	3	1.155	1.729	.160
	Within Groups	264.574	396	.668		
	Total	268.040	399			
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Between Groups	1.760	3	.587	.690	.559
	Within Groups	336.800	396	.851		
	Total	338.560	399			
ผลรวมทั้งหมด	Between Groups	.783	3	.261	.679	.565
	Within Groups	152.214	396	.384		
	Total	152.998	399			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) ประเภทของเงินรับรอง ภาคฐาน/ใบอนุญาต	(J) ประเภทของเงินรับรอง ภาคฐาน/ใบอนุญาต	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	ภายในจังหวัด	ทั่วประเทศ	-.07	.136	.594	-.34	.19
		ชายฝั่ง	.63	.391	.107	-.14	1.40
		ชายฝั่งลึก	-.04	.094	.697	-.22	.15
	ทั่วประเทศ	ภายในจังหวัด	.07	.136	.594	-.19	.34
		ชายฝั่ง	.70	.404	.083	-.09	1.50
		ชายฝั่งลึก	.04	.138	.795	-.24	.31
	ชายฝั่ง	ภายในจังหวัด	-.63	.391	.107	-1.40	.14
		ทั่วประเทศ	-.70	.404	.083	-1.50	.09
		ชายฝั่งลึก	-.67	.392	.089	-1.44	.10
	ชายฝั่งลึก	ภายในจังหวัด	.04	.094	.697	-.15	.22
		ทั่วประเทศ	-.04	.138	.795	-.31	.24
		ชายฝั่ง	.67	.392	.089	-.10	1.44
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ภายในจังหวัด	ทั่วประเทศ	-.18	.123	.154	-.42	.07
		ชายฝั่ง	-.06	.354	.866	-.76	.64
		ชายฝั่งลึก	-.10	.085	.249	-.26	.07
	ทั่วประเทศ	ภายในจังหวัด	.18	.123	.154	-.07	.42
		ชายฝั่ง	.12	.366	.752	-.60	.83
		ชายฝั่งลึก	.08	.125	.534	-.17	.32
	ชายฝั่ง	ภายในจังหวัด	.06	.354	.866	-.64	.76
		ทั่วประเทศ	-.12	.366	.752	-.83	.60
		ชายฝั่งลึก	-.04	.355	.915	-.73	.66
	ชายฝั่งลึก	ภายในจังหวัด	.10	.085	.249	-.07	.26
		ทั่วประเทศ	-.08	.125	.534	-.32	.17
		ชายฝั่ง	.04	.355	.915	-.66	.73
ผลรวมการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	ภายในจังหวัด	ทั่วประเทศ	-.18	.150	.220	-.48	.11
		ชายฝั่ง	.14	.432	.748	-.71	.99
		ชายฝั่งลึก	-.15	.103	.136	-.36	.05
	ทั่วประเทศ	ภายในจังหวัด	.18	.150	.220	-.11	.48
		ชายฝั่ง	.32	.446	.469	-.55	1.20
		ชายฝั่งลึก	.03	.152	.844	-.27	.33
	ชายฝั่ง	ภายในจังหวัด	-.14	.432	.748	-.99	.71
		ทั่วประเทศ	-.32	.446	.469	-1.20	.55
		ชายฝั่งลึก	-.29	.433	.499	-1.14	.56
	ชายฝั่งลึก	ภายในจังหวัด	.15	.103	.136	-.05	.36
		ทั่วประเทศ	-.03	.152	.844	-.33	.27
		ชายฝั่ง	.29	.433	.499	-.56	1.14
ผลรวมความไว้วางใจ	ภายในจังหวัด	ทั่วประเทศ	-.03	.128	.815	-.28	.22
		ชายฝั่ง	-.41	.370	.268	-1.14	.32
		ชายฝั่งลึก	-.18*	.089	.042	-.35	-.01
	ทั่วประเทศ	ภายในจังหวัด	.03	.128	.815	-.22	.28
		ชายฝั่ง	-.38	.383	.320	-1.13	.37
		ชายฝั่งลึก	-.15	.131	.250	-.41	.11
	ชายฝั่ง	ภายในจังหวัด	.41	.370	.268	-.32	1.14
		ทั่วประเทศ	.38	.383	.320	-.37	1.13
		ชายฝั่งลึก	.23	.371	.536	-.50	.96
	ชายฝั่งลึก	ภายในจังหวัด	.18*	.089	.042	.01	.35
		ทั่วประเทศ	.15	.131	.250	-.11	.41
		ชายฝั่ง	-.23	.371	.536	-.96	.50
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	ภายในจังหวัด	ทั่วประเทศ	-.11	.145	.453	-.39	.18
		ชายฝั่ง	-.51	.418	.224	-1.33	.31
		ชายฝั่งลึก	-.07	.100	.478	-.27	.13
	ทั่วประเทศ	ภายในจังหวัด	.11	.145	.453	-.18	.39
		ชายฝั่ง	-.40	.432	.355	-1.25	.45
		ชายฝั่งลึก	.04	.147	.798	-.25	.33
	ชายฝั่ง	ภายในจังหวัด	.51	.418	.224	-.31	1.33
		ทั่วประเทศ	.40	.432	.355	-.45	1.25
		ชายฝั่งลึก	.44	.419	.297	-.39	1.26
	ชายฝั่งลึก	ภายในจังหวัด	.07	.100	.478	-.13	.27
		ทั่วประเทศ	-.04	.147	.798	-.33	.25
		ชายฝั่ง	-.44	.419	.297	-1.26	.39
ผลรวมทั้งหมด	ภายในจังหวัด	ทั่วประเทศ	-.14	.097	.160	-.33	.05
		ชายฝั่ง	-.02	.281	.938	-.57	.53
		ชายฝั่งลึก	-.02	.067	.818	-.15	.12
	ทั่วประเทศ	ภายในจังหวัด	.14	.097	.160	-.05	.33
		ชายฝั่ง	.12	.290	.691	-.46	.69
		ชายฝั่งลึก	.12	.099	.220	-.07	.32
	ชายฝั่ง	ภายในจังหวัด	.02	.281	.938	-.53	.57
		ทั่วประเทศ	-.12	.290	.691	-.69	.46
		ชายฝั่งลึก	.01	.282	.982	-.55	.56
	ชายฝั่งลึก	ภายในจังหวัด	.02	.067	.818	-.12	.15
		ทั่วประเทศ	-.12	.099	.220	-.32	.07
		ชายฝั่ง	-.01	.282	.982	-.56	.55

* The mean difference is significant at the .05 level

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	10	3.60	.966	.306	2.91	4.29	2	5
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	17	4.06	.748	.181	3.67	4.44	3	5
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	9	3.78	.833	.278	3.14	4.42	2	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าขายสัตว์	295	3.88	.872	.051	3.78	3.98	2	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	69	3.71	.842	.101	3.51	3.91	2	5
	Total	400	3.85	.864	.043	3.76	3.93	2	5
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	10	3.70	.823	.260	3.11	4.29	3	5
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	17	4.35	.493	.119	4.10	4.61	4	5
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	9	3.33	.866	.289	2.67	4.00	2	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าขายสัตว์	295	4.04	.775	.045	3.96	4.13	2	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	69	3.87	.784	.094	3.68	4.06	2	5
	Total	400	4.00	.780	.039	3.93	4.08	2	5
ผลรวมการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	10	3.20	1.229	.389	2.32	4.08	1	5
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	17	3.82	.529	.128	3.55	4.10	3	5
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	9	3.44	.882	.294	2.77	4.12	2	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าขายสัตว์	295	3.86	.948	.055	3.75	3.97	1	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	69	3.81	1.004	.121	3.57	4.05	2	5
	Total	400	3.82	.953	.048	3.73	3.92	1	5
ผลรวมความไว้วางใจ	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	10	3.60	1.075	.340	2.83	4.37	2	5
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	17	4.18	.728	.176	3.80	4.55	3	5
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	9	3.67	1.000	.333	2.90	4.44	2	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าขายสัตว์	295	4.10	.814	.047	4.01	4.20	2	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	69	4.03	.785	.095	3.84	4.22	3	5
	Total	400	4.07	.820	.041	3.99	4.15	2	5
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	10	3.30	1.636	.517	2.13	4.47	1	5
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	17	4.12	.485	.118	3.87	4.37	3	5
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	9	3.11	.928	.309	2.40	3.82	2	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าขายสัตว์	295	4.01	.905	.053	3.91	4.11	1	5
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	69	3.80	.850	.102	3.59	4.00	2	5
	Total	400	3.94	.921	.046	3.85	4.03	1	5
ผลรวมทั้งหมด	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	10	2.50	.850	.269	1.89	3.11	1	4
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	17	3.06	.243	.059	2.93	3.18	3	4
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	9	2.56	.527	.176	2.15	2.96	2	3
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าขายสัตว์	295	3.05	.615	.036	2.98	3.12	2	4
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	69	2.93	.626	.075	2.78	3.08	2	4
	Total	400	3.00	.619	.031	2.94	3.06	1	4

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	2.991	4	.748	1.002	.406
	Within Groups	294.706	395	.746		
	Total	297.698	399			
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Between Groups	8.762	4	2.190	3.694	.006
	Within Groups	234.236	395	.593		
	Total	242.997	399			
ผลรวมการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ	Between Groups	5.534	4	1.383	1.531	.192
	Within Groups	356.864	395	.903		
	Total	362.397	399			
ผลรวมความไว้วางใจ	Between Groups	4.278	4	1.070	1.602	.173
	Within Groups	263.762	395	.668		
	Total	268.040	399			
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Between Groups	13.677	4	3.419	4.157	.003
	Within Groups	324.883	395	.822		
	Total	338.560	399			
ผลรวมทั้งหมด	Between Groups	5.361	4	1.340	3.586	.007
	Within Groups	147.637	395	.374		
	Total	152.998	399			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) ชนิดของใบอนุญาต	(J) ชนิดของใบอนุญาต	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ลักษณะทางกายภาพ	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	.31	.338	.355
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	.14	.511	.780
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.32	.337	.350
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	.24	.352	.494
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	-.31	.338	.355
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	-.17	.397	.669
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.00	.097	.982
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	-.07	.142	.612

ความน่าเชื่อถือของ บริการ	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.14	.511	.780
		ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	.17	.397	.669
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	.17	.396	.664
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	.10	.409	.811
	ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.32	.337	.350
		ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	.00	.097	.982
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	-.17	.396	.664
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	-.07	.139	.593
	ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.24	.352	.494
		ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	.07	.142	.612
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	-.10	.409	.811
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	.07	.139	.593
	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	.11	.304	.720
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	.54	.460	.239
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	.18	.303	.561
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	.12	.317	.697
	ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.11	.304	.720
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	.43	.357	.225
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	.07	.087	.441
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	.01	.128	.910
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.54	.460	.239
		ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	-.43	.357	.225
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	-.37	.356	.304
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	-.42	.368	.255
ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.18	.303	.561	
	ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	-.07	.087	.441	
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	.37	.356	.304	
	ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	-.05	.125	.671	

	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	-.12	.317	.697
		ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	-.01	.128	.910
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	.42	.368	.255
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.05	.125	.671
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	.61	.369	.101
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	1.03	.558	.066
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.66	.367	.072
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	.55	.384	.156
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	-.61	.369	.101
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	.42	.433	.330
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.06	.106	.594
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	-.06	.155	.702
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	-1.03	.558	.066
		ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	-.42	.433	.330
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	-.37	.432	.397
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	-.48	.447	.281
ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	-.66	.367	.072	
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	-.06	.106	.594	
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	.37	.432	.397	
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	-.12	.151	.445	
ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	-.55	.384	.156	
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	.06	.155	.702	
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	.48	.447	.281	
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.12	.151	.445	
ความไว้วางใจ	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	.57	.315	.070
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	1.11(*)	.476	.020
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.72(*)	.313	.022
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	.69(*)	.328	.035

การเข้าถึงจิตใจ	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	- .57	.315	.070
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	.54	.370	.143
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.15	.090	.101
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	.12	.132	.352
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	-1.11(*)	.476	.020
		ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	-.54	.370	.143
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	-.39	.369	.285
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	-.42	.381	.272
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	- .72(*)	.313	.022
		ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	-.15	.090	.101
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	.39	.369	.285
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	-.03	.129	.845
		ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	- .69(*)	.328	.035
		ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	-.12	.132	.352
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	.42	.381	.272
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.03	.129	.845
		ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์	.32	.355	.369
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	1.09(*)	.538	.044
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.36	.354	.312
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	.36	.370	.326
		ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	- .32	.355	.369
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	.77	.418	.067
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	.04	.102	.708
		ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	.04	.149	.766
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/พักสัตว์	-1.09(*)	.538	.044	
	ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์	-.77	.418	.067	
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าซากสัตว์	-.73	.416	.081	
	ใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์	-.72	.430	.094	

รวมทั้งหมด	ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.36	.354	.312
		ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	-.04	.102	.708
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	.73	.416	.081
	ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	.01	.146	.966
		ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.36	.370	.326
		ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	-.04	.149	.766
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	.72	.430	.094
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	-.01	.146	.966
		ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	.01	.242	.978
	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	.40	.366	.275
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	-.02	.241	.926
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	.00	.252	1.000
	ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.01	.242	.978
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	.39	.284	.167
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	-.03	.069	.676
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	-.01	.101	.947
		ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	-.40	.366	.275
		ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	-.39	.284	.167
	ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	-.42	.283	.137
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	-.40	.293	.172
		ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	.02	.241	.926
	ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	.03	.069	.676
		ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	.42	.283	.137
		ใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์	.02	.099	.823
ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	ใบอนุญาตผลิตอาหาร สัตว์	.00	.252	1.000	
	ใบอนุญาตขายอาหาร สัตว์	.01	.101	.947	
	ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์/ พักสัตว์	.40	.293	.172	
ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	ใบอนุญาตให้ทำการค้า ซากสัตว์	-.02	.099	.823	

* The mean difference is significant at the .05 level.

T-Test

Group Statistics

	วัตถุประสงค์ในการขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.38	.853	.146
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	3.80	.849	.044
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.56	.660	.113
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	3.95	.771	.040
ผลรวมการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.56	.705	.121
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	3.75	.945	.049
ผลรวมความไว้วางใจ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.44	.894	.153
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	4.04	.805	.042
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.50	.749	.128
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	3.89	.919	.048
ผลรวมทั้งหมด	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	3.56	.561	.096
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	2.95	.599	.031

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Equal variances assumed	.394	.531	3.839	398	.000	.58	.152	.285	.884
	Equal variances not assumed			3.822	39.317	.000	.58	.153	.275	.894
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Equal variances assumed	.007	.931	4.447	398	.000	.61	.137	.339	.877
	Equal variances not assumed			5.059	41.838	.000	.61	.120	.365	.851
ผลรวมการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ	Equal variances assumed	3.714	.055	4.840	398	.000	.80	.166	.478	1.132
	Equal variances not assumed			6.165	44.834	.000	.80	.131	.542	1.068
ผลรวมความไว้วางใจ	Equal variances assumed	2.430	.120	2.784	398	.006	.41	.146	.119	.692
	Equal variances not assumed			2.551	38.138	.015	.41	.159	.084	.728
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Equal variances assumed	.432	.511	3.767	398	.000	.61	.162	.293	.931
	Equal variances not assumed			4.464	42.812	.000	.61	.137	.335	.889
ผลรวมทั้งหมด	Equal variances assumed	2.856	.092	5.688	398	.000	.61	.107	.398	.818
	Equal variances not assumed			6.010	40.331	.000	.61	.101	.404	.812

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.38	.853	.146	4.08	4.68	3	5
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	3.80	.849	.044	3.71	3.89	2	5
	Total	400	3.85	.864	.043	3.76	3.93	2	5
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.56	.660	.113	4.33	4.79	3	5
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	3.95	.771	.040	3.87	4.03	2	5
	Total	400	4.00	.780	.039	3.93	4.08	2	5
ผลรวมการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.56	.705	.121	4.31	4.80	3	5
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	3.75	.945	.049	3.66	3.85	1	5
	Total	400	3.82	.953	.048	3.73	3.92	1	5
ผลรวมความไว้วางใจ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.44	.894	.153	4.13	4.75	2	5
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	4.04	.805	.042	3.95	4.12	2	5
	Total	400	4.07	.820	.041	3.99	4.15	2	5
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	4.50	.749	.128	4.24	4.76	3	5
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	3.89	.919	.048	3.79	3.98	1	5
	Total	400	3.94	.921	.046	3.85	4.03	1	5
ผลรวมทั้งหมด	เพื่อขอใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต ครั้งแรก	34	3.56	.561	.096	3.36	3.75	2	4
	เพื่อขอต่อใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	366	2.95	.599	.031	2.89	3.01	1	4
	Total	400	3.00	.619	.031	2.94	3.06	1	4

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	10.630	1	10.630	14.738	.000
	Within Groups	287.068	398	.721		
	Total	297.697	399			
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Between Groups	11.500	1	11.500	19.772	.000
	Within Groups	231.497	398	.582		
	Total	242.998	399			
ผลรวมการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	Between Groups	20.146	1	20.146	23.428	.000
	Within Groups	342.251	398	.860		
	Total	362.397	399			
ผลรวมความไว้วางใจ	Between Groups	5.119	1	5.119	7.750	.006
	Within Groups	262.921	398	.661		
	Total	268.040	399			
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Between Groups	11.653	1	11.653	14.187	.000
	Within Groups	326.907	398	.821		
	Total	338.560	399			
ผลรวมทั้งหมด	Between Groups	11.500	1	11.500	32.348	.000
	Within Groups	141.497	398	.356		
	Total	152.997	399			

Oneway



Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	1-5ปี	54	3.91	.875	.119	3.67	4.15	2	5
	6-10ปี	159	3.79	.879	.070	3.65	3.93	2	5
	11-15ปี	112	3.87	.765	.072	3.72	4.01	2	5
	มากกว่า15ปี	75	3.89	.967	.112	3.67	4.12	2	5
	Total	400	3.85	.864	.043	3.76	3.93	2	5
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	1-5ปี	54	4.11	.718	.098	3.92	4.31	3	5
	6-10ปี	159	3.96	.863	.068	3.83	4.10	2	5
	11-15ปี	112	4.04	.709	.067	3.90	4.17	3	5
	มากกว่า15ปี	75	3.96	.743	.086	3.79	4.13	3	5
	Total	400	4.00	.780	.039	3.93	4.08	2	5
ผลรวมการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	1-5ปี	54	3.89	.984	.134	3.62	4.16	2	5
	6-10ปี	159	3.85	.956	.076	3.70	4.00	2	5
	11-15ปี	112	3.79	.990	.094	3.60	3.97	1	5
	มากกว่า15ปี	75	3.77	.879	.101	3.57	3.98	2	5
	Total	400	3.82	.953	.048	3.73	3.92	1	5
ผลรวมความไว้วางใจ	1-5ปี	54	4.09	.875	.119	3.85	4.33	2	5
	6-10ปี	159	4.14	.775	.061	4.02	4.26	3	5
	11-15ปี	112	4.07	.877	.083	3.91	4.24	2	5
	มากกว่า15ปี	75	3.91	.774	.089	3.73	4.08	2	5
	Total	400	4.07	.820	.041	3.99	4.15	2	5
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	1-5ปี	54	3.96	.889	.121	3.72	4.21	2	5
	6-10ปี	159	3.97	.914	.072	3.83	4.12	2	5
	11-15ปี	112	4.01	.935	.088	3.83	4.18	1	5
	มากกว่า15ปี	75	3.75	.931	.108	3.53	3.96	2	5
	Total	400	3.94	.921	.046	3.85	4.03	1	5
ผลรวมทั้งหมด	1-5ปี	54	3.15	.656	.089	2.97	3.33	2	4
	6-10ปี	159	2.99	.631	.050	2.89	3.09	2	4
	11-15ปี	112	2.96	.584	.055	2.85	3.07	1	4
	มากกว่า15ปี	75	2.97	.615	.071	2.83	3.11	2	4
	Total	400	3.00	.619	.031	2.94	3.06	1	4

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	.872	3	.291	.388	.762
	Within Groups	296.826	396	.750		
	Total	297.698	399			
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Between Groups	1.153	3	.384	.630	.596
	Within Groups	241.844	396	.611		
	Total	242.997	399			
ผลรวมการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ	Between Groups	.683	3	.228	.249	.862
	Within Groups	361.715	396	.913		
	Total	362.398	399			
ผลรวมความไว้วางใจ	Between Groups	2.772	3	.924	1.379	.249
	Within Groups	265.268	396	.670		
	Total	268.040	399			
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Between Groups	3.557	3	1.186	1.402	.242
	Within Groups	335.003	396	.846		
	Total	338.560	399			
ผลรวมทั้งหมด	Between Groups	1.385	3	.462	1.206	.307
	Within Groups	151.612	396	.383		
	Total	152.998	399			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) ระยะเวลาในการประกอบอาชีพด้านปศุสัตว์	(J) ระยะเวลาในการประกอบอาชีพด้านปศุสัตว์	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ผลรวม ลักษณะทางกายภาพ	1-5ปี	6-10ปี	.11	.136	.400	-.15	.38
		11-15ปี	.04	.143	.773	-.24	.32
		มากกว่า 5ปี	.01	.155	.927	-.29	.32
	6-10ปี	1-5ปี	-.11	.136	.400	-.38	.15
		11-15ปี	-.07	.107	.491	-.28	.14
		มากกว่า 5ปี	-.10	.121	.406	-.34	.14
	11-15ปี	1-5ปี	-.04	.143	.773	-.32	.24
		6-10ปี	.07	.107	.491	-.14	.28
		มากกว่า 5ปี	-.03	.129	.833	-.28	.23
	มากกว่า 5ปี	1-5ปี	-.01	.155	.927	-.32	.29
		6-10ปี	.10	.121	.406	-.14	.34
		11-15ปี	.03	.129	.833	-.23	.28
ผลรวม ด้านความน่าเชื่อถือของข้าราชการ	1-5ปี	6-10ปี	.15	.123	.227	-.09	.39
		11-15ปี	.08	.129	.561	-.18	.33
		มากกว่า 5ปี	.15	.139	.279	-.12	.43
	6-10ปี	1-5ปี	-.15	.123	.227	-.39	.09
		11-15ปี	-.07	.096	.447	-.26	.12
		มากกว่า 5ปี	.00	.109	.984	-.21	.22
	11-15ปี	1-5ปี	-.08	.129	.561	-.33	.18
		6-10ปี	.07	.096	.447	-.12	.26
		มากกว่า 5ปี	.08	.117	.516	-.15	.30
	มากกว่า 5ปี	1-5ปี	-.15	.139	.279	-.43	.12
		6-10ปี	.00	.109	.984	-.22	.21
		11-15ปี	-.08	.117	.516	-.30	.15
ผลรวม การตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนบริการ	1-5ปี	6-10ปี	.04	.151	.791	-.26	.34
		11-15ปี	.10	.158	.515	-.21	.41
		มากกว่า 5ปี	.12	.171	.499	-.22	.45
	6-10ปี	1-5ปี	-.04	.151	.791	-.34	.26
		11-15ปี	.06	.118	.591	-.17	.30
		มากกว่า 5ปี	.08	.134	.572	-.19	.34
	11-15ปี	1-5ปี	-.10	.158	.515	-.41	.21
		6-10ปี	-.06	.118	.591	-.30	.17
		มากกว่า 5ปี	.01	.143	.931	-.27	.29
	มากกว่า 5ปี	1-5ปี	-.12	.171	.499	-.45	.22
		6-10ปี	-.08	.134	.572	-.34	.19
		11-15ปี	-.01	.143	.931	-.29	.27
ผลรวม ความไว้วางใจ	1-5ปี	6-10ปี	-.05	.129	.723	-.30	.21
		11-15ปี	.02	.136	.876	-.25	.29
		มากกว่า 5ปี	.19	.146	.204	-.10	.47
	6-10ปี	1-5ปี	.05	.129	.723	-.21	.30
		11-15ปี	.07	.101	.508	-.13	.27
		มากกว่า 5ปี	.23*	.115	.044	.01	.46
	11-15ปี	1-5ปี	-.02	.136	.876	-.29	.25
		6-10ปี	-.07	.101	.508	-.27	.13
		มากกว่า 5ปี	.16	.122	.178	-.08	.40
	มากกว่า 5ปี	1-5ปี	-.19	.146	.204	-.47	.10
		6-10ปี	-.23*	.115	.044	-.46	-.01
		11-15ปี	-.16	.122	.178	-.40	.08
ผลรวม การเข้าถึงจิตใจ	1-5ปี	6-10ปี	-.01	.145	.935	-.30	.27
		11-15ปี	-.05	.152	.763	-.35	.25
		มากกว่า 5ปี	.22	.164	.188	-.11	.54
	6-10ปี	1-5ปี	.01	.145	.935	-.27	.30
		11-15ปี	-.03	.113	.764	-.26	.19
		มากกว่า 5ปี	.23	.129	.077	-.03	.48
	11-15ปี	1-5ปี	.05	.152	.763	-.25	.35
		6-10ปี	.03	.113	.764	-.19	.26
		มากกว่า 5ปี	.26	.137	.057	-.01	.53
	มากกว่า 5ปี	1-5ปี	-.22	.164	.188	-.54	.11
		6-10ปี	-.23	.129	.077	-.48	.03
		11-15ปี	-.26	.137	.057	-.53	.01
ผลรวม ทั้งหมด	1-5ปี	6-10ปี	.15	.097	.114	-.04	.35
		11-15ปี	.18	.103	.074	-.02	.39
		มากกว่า 5ปี	.17	.110	.114	-.04	.39
	6-10ปี	1-5ปี	-.15	.097	.114	-.35	.04
		11-15ปี	.03	.076	.700	-.12	.18
		มากกว่า 5ปี	.02	.087	.814	-.15	.19
	11-15ปี	1-5ปี	-.18	.103	.074	-.39	.02
		6-10ปี	-.03	.076	.700	-.18	.12
		มากกว่า 5ปี	-.01	.092	.922	-.19	.17
	มากกว่า 5ปี	1-5ปี	-.17	.110	.114	-.39	.04
		6-10ปี	-.02	.087	.814	-.19	.15
		11-15ปี	.01	.092	.922	-.17	.19

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	1-3ครั้ง	364	3.79	.848	.044	3.70	3.87	2	5
	4-6ครั้ง	7	4.71	.488	.184	4.26	5.17	4	5
	7-9ครั้ง	5	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	10ครั้งขึ้นไป	24	4.29	.859	.175	3.93	4.65	3	5
	Total	400	3.85	.864	.043	3.76	3.93	2	5
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	1-3ครั้ง	364	3.94	.773	.040	3.86	4.02	2	5
	4-6ครั้ง	7	4.71	.756	.286	4.02	5.41	3	5
	7-9ครั้ง	5	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	10ครั้งขึ้นไป	24	4.54	.509	.104	4.33	4.76	4	5
	Total	400	4.00	.780	.039	3.93	4.08	2	5
ผลรวมการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ	1-3ครั้ง	364	3.75	.942	.049	3.65	3.85	1	5
	4-6ครั้ง	7	4.86	.378	.143	4.51	5.21	4	5
	7-9ครั้ง	5	4.60	.894	.400	3.49	5.71	3	5
	10ครั้งขึ้นไป	24	4.46	.779	.159	4.13	4.79	3	5
	Total	400	3.82	.953	.048	3.73	3.92	1	5
ผลรวมความไว้วางใจ	1-3ครั้ง	364	4.02	.821	.043	3.93	4.10	2	5
	4-6ครั้ง	7	4.71	.488	.184	4.26	5.17	4	5
	7-9ครั้ง	5	4.80	.447	.200	4.24	5.36	4	5
	10ครั้งขึ้นไป	24	4.50	.659	.135	4.22	4.78	3	5
	Total	400	4.07	.820	.041	3.99	4.15	2	5
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	1-3ครั้ง	364	3.87	.915	.048	3.78	3.97	1	5
	4-6ครั้ง	7	4.86	.378	.143	4.51	5.21	4	5
	7-9ครั้ง	5	4.80	.447	.200	4.24	5.36	4	5
	10ครั้งขึ้นไป	24	4.50	.780	.159	4.17	4.83	3	5
	Total	400	3.94	.921	.046	3.85	4.03	1	5
ผลรวมทั้งหมด	1-3ครั้ง	364	2.95	.601	.031	2.88	3.01	1	4
	4-6ครั้ง	7	3.71	.488	.184	3.26	4.17	3	4
	7-9ครั้ง	5	3.80	.447	.200	3.24	4.36	3	4
	10ครั้งขึ้นไป	24	3.50	.511	.104	3.28	3.72	3	4
	Total	400	3.00	.619	.031	2.94	3.06	1	4

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	18.025	3	6.008	8.507	.000
	Within Groups	279.673	396	.706		
	Total	297.698	399			
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Between Groups	16.940	3	5.647	9.892	.000
	Within Groups	226.057	396	.571		
	Total	242.998	399			
ผลรวมการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ	Between Groups	22.132	3	7.377	8.586	.000
	Within Groups	340.265	396	.859		
	Total	362.397	399			
ผลรวมความไว้วางใจ	Between Groups	10.946	3	3.649	5.620	.001
	Within Groups	257.094	396	.649		
	Total	268.040	399			
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Between Groups	18.716	3	6.239	7.724	.000
	Within Groups	319.844	396	.808		
	Total	338.560	399			
ผลรวมทั้งหมด	Between Groups	13.868	3	4.623	13.157	.000
	Within Groups	139.130	396	.351		
	Total	152.997	399			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ผลรวม ลักษณะทางกายภาพ	1-3ครั้ง	4-6ครั้ง	-.93*	.321	.004	-1.56	-.30
		7-9ครั้ง	-1.21*	.378	.001	-1.96	-.47
		10ครั้งขึ้นไป	-.51*	.177	.005	-.85	-.16
	4-6ครั้ง	1-3ครั้ง	.93*	.321	.004	.30	1.56
		7-9ครั้ง	-.29	.492	.562	-1.25	.68
		10ครั้งขึ้นไป	.42	.361	.242	-.29	1.13
	7-9ครั้ง	1-3ครั้ง	1.21*	.378	.001	.47	1.96
		4-6ครั้ง	.29	.492	.562	-.68	1.25
		10ครั้งขึ้นไป	.71	.413	.087	-.10	1.52
	10ครั้งขึ้นไป	1-3ครั้ง	.51*	.177	.005	.16	.85
		4-6ครั้ง	-.42	.361	.242	-1.13	.29
		7-9ครั้ง	-.71	.413	.087	-1.52	.10
ผลรวม ด้านความน่าเชื่อถือของงานบริการ	1-3ครั้ง	4-6ครั้ง	-.77*	.288	.008	-1.34	-.21
		7-9ครั้ง	-1.06*	.340	.002	-1.73	-.39
		10ครั้งขึ้นไป	-.60*	.159	.000	-.92	-.29
	4-6ครั้ง	1-3ครั้ง	.77*	.288	.008	.21	1.34
		7-9ครั้ง	-.29	.442	.519	-1.16	.58
		10ครั้งขึ้นไป	.17	.325	.595	-.47	.81
	7-9ครั้ง	1-3ครั้ง	1.06*	.340	.002	.39	1.73
		4-6ครั้ง	.29	.442	.519	-.58	1.16
		10ครั้งขึ้นไป	.46	.371	.218	-.27	1.19
	10ครั้งขึ้นไป	1-3ครั้ง	.60*	.159	.000	.29	.92
		4-6ครั้ง	-.17	.325	.595	-.81	.47
		7-9ครั้ง	-.46	.371	.218	-1.19	.27
ผลรวม การตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานบริการ	1-3ครั้ง	4-6ครั้ง	-1.11*	.354	.002	-1.80	-.41
		7-9ครั้ง	-.85*	.417	.042	-1.67	-.03
		10ครั้งขึ้นไป	-.71*	.195	.000	-1.09	-.32
	4-6ครั้ง	1-3ครั้ง	1.11*	.354	.002	.41	1.80
		7-9ครั้ง	.26	.543	.636	-.81	1.32
		10ครั้งขึ้นไป	.40	.398	.317	-.38	1.18
	7-9ครั้ง	1-3ครั้ง	.85*	.417	.042	.03	1.67
		4-6ครั้ง	-.26	.543	.636	-1.32	.81
		10ครั้งขึ้นไป	.14	.456	.756	-.75	1.04
	10ครั้งขึ้นไป	1-3ครั้ง	.71*	.195	.000	.32	1.09
		4-6ครั้ง	-.40	.398	.317	-1.18	.38
		7-9ครั้ง	-.14	.456	.756	-1.04	.75
ผลรวม ความไว้วางใจ	1-3ครั้ง	4-6ครั้ง	-.70*	.307	.024	-1.30	-.09
		7-9ครั้ง	-.78*	.363	.032	-1.49	-.07
		10ครั้งขึ้นไป	-.48*	.170	.005	-.81	-.15
	4-6ครั้ง	1-3ครั้ง	.70*	.307	.024	.09	1.30
		7-9ครั้ง	-.09	.472	.856	-1.01	.84
		10ครั้งขึ้นไป	.21	.346	.526	-.47	.89
	7-9ครั้ง	1-3ครั้ง	.78*	.363	.032	.07	1.49
		4-6ครั้ง	.09	.472	.856	-.84	1.01
		10ครั้งขึ้นไป	.30	.396	.449	-.48	1.08
	10ครั้งขึ้นไป	1-3ครั้ง	.48*	.170	.005	.15	.81
		4-6ครั้ง	-.21	.346	.526	-.89	.47
		7-9ครั้ง	-.30	.396	.449	-1.08	.48
ผลรวม การเข้าถึงสินค้า	1-3ครั้ง	4-6ครั้ง	-.98*	.343	.004	-1.66	-.31
		7-9ครั้ง	-.93*	.405	.023	-1.72	-.13
		10ครั้งขึ้นไป	-.63*	.189	.001	-1.00	-.25
	4-6ครั้ง	1-3ครั้ง	.98*	.343	.004	.31	1.66
		7-9ครั้ง	.06	.526	.914	-.98	1.09
		10ครั้งขึ้นไป	.36	.386	.355	-.40	1.12
	7-9ครั้ง	1-3ครั้ง	.93*	.405	.023	.13	1.72
		4-6ครั้ง	-.06	.526	.914	-1.09	.98
		10ครั้งขึ้นไป	.30	.442	.498	-.57	1.17
	10ครั้งขึ้นไป	1-3ครั้ง	.63*	.189	.001	.25	1.00
		4-6ครั้ง	-.36	.386	.355	-1.12	.40
		7-9ครั้ง	-.30	.442	.498	-1.17	.57
ผลรวม ทั้งหมด	1-3ครั้ง	4-6ครั้ง	-.77*	.226	.001	-1.21	-.32
		7-9ครั้ง	-.85*	.267	.001	-1.38	-.33
		10ครั้งขึ้นไป	-.55*	.125	.000	-.80	-.31
	4-6ครั้ง	1-3ครั้ง	.77*	.226	.001	.32	1.21
		7-9ครั้ง	-.09	.347	.805	-.77	.60
		10ครั้งขึ้นไป	.21	.255	.401	-.29	.71
	7-9ครั้ง	1-3ครั้ง	.85*	.267	.001	.33	1.38
		4-6ครั้ง	.09	.347	.805	-.60	.77
		10ครั้งขึ้นไป	.30	.291	.304	-.27	.87
	10ครั้งขึ้นไป	1-3ครั้ง	.55*	.125	.000	.31	.80
		4-6ครั้ง	-.21	.255	.401	-.71	.29
		7-9ครั้ง	-.30	.291	.304	-.87	.27

* The mean difference is significant at the .05 level.

T-Test

Group Statistics

จำนวนใบรับรองมาตรฐาน/ใบอนุญาต	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	1-2ใบ	3.84	.865	.044
	3-4ใบ	4.09	.831	.251
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	1-2ใบ	4.00	.782	.040
	3-4ใบ	4.18	.751	.226
ผลรวมการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	1-2ใบ	3.83	.946	.048
	3-4ใบ	3.64	1.206	.364
ผลรวมความไว้วางใจ	1-2ใบ	4.07	.819	.042
	3-4ใบ	4.00	.894	.270
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	1-2ใบ	3.95	.924	.047
	3-4ใบ	3.64	.809	.244
ผลรวมทั้งหมด	1-2ใบ	3.00	.616	.031
	3-4ใบ	3.18	.751	.226

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Equal variances assumed	.181	.670	-.948	398	.344	-.25	.264	-.770	.269
	Equal variances not assumed			-.984	10.621	.347	-.25	.254	-.813	.312
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Equal variances assumed	.016	.898	-.772	398	.440	-.18	.239	-.654	.285
	Equal variances not assumed			-.802	10.622	.440	-.18	.230	-.692	.324
ผลรวมการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	Equal variances assumed	3.003	.084	.656	398	.512	.19	.292	-.382	.765
	Equal variances not assumed			.522	10.351	.613	.19	.367	-.622	1.005
ผลรวมความไว้วางใจ	Equal variances assumed	.292	.589	.287	398	.774	.07	.251	-.421	.565
	Equal variances not assumed			.264	10.479	.797	.07	.273	-.532	.676
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Equal variances assumed	.001	.970	1.109	398	.268	.31	.282	-.241	.866
	Equal variances not assumed			1.257	10.750	.235	.31	.248	-.236	.860
ผลรวมทั้งหมด	Equal variances assumed	2.200	.139	-.974	398	.331	-.18	.189	-.557	.188
	Equal variances not assumed			-.807	10.384	.438	-.18	.229	-.691	.322

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	1-2ใบ	389	3.84	.865	.044	3.75	3.93	2	5
	3-4ใบ	11	4.09	.831	.251	3.53	4.65	3	5
	Total	400	3.85	.864	.043	3.76	3.93	2	5
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	1-2ใบ	389	4.00	.782	.040	3.92	4.08	2	5
	3-4ใบ	11	4.18	.751	.226	3.68	4.69	3	5
	Total	400	4.00	.780	.039	3.93	4.08	2	5
ผลรวมการตอบสนองของความคิดเห็นของผู้รับบริการ	1-2ใบ	389	3.83	.946	.048	3.73	3.92	1	5
	3-4ใบ	11	3.64	1.206	.364	2.83	4.45	2	5
	Total	400	3.82	.953	.048	3.73	3.92	1	5
ผลรวมความไว้วางใจ	1-2ใบ	389	4.07	.819	.042	3.99	4.15	2	5
	3-4ใบ	11	4.00	.894	.270	3.40	4.60	3	5
	Total	400	4.07	.820	.041	3.99	4.15	2	5
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	1-2ใบ	389	3.95	.924	.047	3.86	4.04	1	5
	3-4ใบ	11	3.64	.809	.244	3.09	4.18	3	5
	Total	400	3.94	.921	.046	3.85	4.03	1	5
ผลรวมทั้งหมด	1-2ใบ	389	3.00	.616	.031	2.94	3.06	1	4
	3-4ใบ	11	3.18	.751	.226	2.68	3.69	2	4
	Total	400	3.00	.619	.031	2.94	3.06	1	4

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	.670	1	.670	.898	.344
	Within Groups	297.027	398	.746		
	Total	297.698	399			
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Between Groups	.364	1	.364	.597	.440
	Within Groups	242.634	398	.610		
	Total	242.997	399			
ผลรวมการตอบสนองของความคิดเห็นของผู้รับบริการ	Between Groups	.392	1	.392	.431	.512
	Within Groups	362.006	398	.910		
	Total	362.397	399			
ผลรวมความไว้วางใจ	Between Groups	.055	1	.055	.082	.774
	Within Groups	267.985	398	.673		
	Total	268.040	399			
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Between Groups	1.043	1	1.043	1.230	.268
	Within Groups	337.517	398	.848		
	Total	338.560	399			
ผลรวมทั้งหมด	Between Groups	.364	1	.364	.948	.331
	Within Groups	152.634	398	.384		
	Total	152.997	399			

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดว	343	3.83	.855	.046	3.74	3.92	2	5
	ฝ่ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	17	3.82	1.015	.246	3.30	4.35	2	5
	เว็บไซต์	15	4.33	.724	.187	3.93	4.73	3	5
	แผนผังประชาสัมพันธ์	25	3.80	.913	.183	3.42	4.18	2	5
	Total	400	3.85	.864	.043	3.76	3.93	2	5
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดว	343	3.98	.780	.042	3.90	4.07	2	5
	ฝ่ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	17	3.76	.831	.202	3.34	4.19	3	5
	เว็บไซต์	15	4.47	.743	.192	4.06	4.88	3	5
	แผนผังประชาสัมพันธ์	25	4.16	.688	.138	3.88	4.44	3	5
	Total	400	4.00	.780	.039	3.93	4.08	2	5
ผลรวมการตอบสนองของความคิดเห็นของผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดว	343	3.79	.950	.051	3.69	3.89	1	5
	ฝ่ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	17	3.88	1.111	.270	3.31	4.45	2	5
	เว็บไซต์	15	4.60	.507	.131	4.32	4.88	4	5
	แผนผังประชาสัมพันธ์	25	3.76	.926	.185	3.38	4.14	2	5
	Total	400	3.82	.953	.048	3.73	3.92	1	5
ผลรวมความไว้วางใจ	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดว	343	4.04	.810	.044	3.95	4.12	2	5
	ฝ่ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	17	4.06	.966	.234	3.56	4.56	2	5
	เว็บไซต์	15	4.67	.617	.159	4.32	5.01	3	5
	แผนผังประชาสัมพันธ์	25	4.16	.850	.170	3.81	4.51	2	5
	Total	400	4.07	.820	.041	3.99	4.15	2	5
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดว	343	3.90	.934	.050	3.80	3.99	1	5
	ฝ่ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	17	3.82	.951	.231	3.33	4.31	2	5
	เว็บไซต์	15	4.73	.458	.118	4.48	4.99	4	5
	แผนผังประชาสัมพันธ์	25	4.16	.688	.138	3.88	4.44	3	5
	Total	400	3.94	.921	.046	3.85	4.03	1	5
ผลรวมทั้งหมด	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดว	343	2.99	.619	.033	2.93	3.06	1	4
	ฝ่ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	17	2.82	.636	.154	2.50	3.15	2	4
	เว็บไซต์	15	3.33	.488	.126	3.06	3.60	3	4
	แผนผังประชาสัมพันธ์	25	3.08	.640	.128	2.82	3.34	2	4
	Total	400	3.00	.619	.031	2.94	3.06	1	4

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	3.701	3	1.234	1.662	.175
	Within Groups	293.996	396	.742		
	Total	297.697	399			
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Between Groups	4.950	3	1.650	2.745	.043
	Within Groups	238.047	396	.601		
	Total	242.997	399			
ผลรวมการตอบสนองของความคิดเห็นของผู้รับบริการ	Between Groups	9.586	3	3.195	3.587	.014
	Within Groups	352.811	396	.891		
	Total	362.398	399			
ผลรวมความไว้วางใจ	Between Groups	5.898	3	1.966	2.970	.032
	Within Groups	262.142	396	.662		
	Total	268.040	399			
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Between Groups	11.575	3	3.858	4.672	.003
	Within Groups	326.985	396	.826		
	Total	338.560	399			
ผลรวมทั้งหมด	Between Groups	2.380	3	.793	2.086	.102
	Within Groups	150.618	396	.380		
	Total	152.998	399			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ผลรวม ลักษณะ ทักษะภาษา	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	ป้าโดยขาดประสบการณ์	.01	.214	.973		
		เร้นไชด์	-.50*	.227	.028	-.95	-.06
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.03	.178	.863	-.32	.38
	ป้าโดยขาดประสบการณ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	-.01	.214	.973	-.43	.41
		เร้นไชด์	-.51	.305	.096	-1.11	.09
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.02	.271	.931	-.51	.56
	เร้นไชด์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.50*	.227	.028	.06	.95
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.51	.305	.096	-.09	1.11
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.53	.281	.059	-.02	1.09
	แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	-.03	.178	.863	-.38	.32
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	-.02	.271	.931	-.56	.51
		เร้นไชด์	-.53	.281	.059	-1.09	.02
ผลรวม คำคม วามเชื่อ ที่ชอบชมการ	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	ป้าโดยขาดประสบการณ์	.22	.193	.259	-.16	.60
		เร้นไชด์	-.48*	.205	.018	-.89	-.08
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	-.18	.161	.270	-.49	.14
	ป้าโดยขาดประสบการณ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	-.22	.193	.259	-.60	.16
		เร้นไชด์	-.70*	.275	.011	-1.24	-.16
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	-.40	.244	.106	-.87	.08
	เร้นไชด์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.48*	.205	.018	.08	.89
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.70*	.275	.011	.16	1.24
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.31	.253	.227	-.19	.80
	แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.18	.161	.270	-.14	.49
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.40	.244	.106	-.08	.87
		เร้นไชด์	-.31	.253	.227	-.80	.19
ผลรวม การตอบ สนองความดี ออก ขอบ ผู้รับบริการ	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	ป้าโดยขาดประสบการณ์	-.09	.235	.694	-.55	.37
		เร้นไชด์	-.81*	.249	.001	-1.30	-.32
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.03	.196	.878	-.35	.41
	ป้าโดยขาดประสบการณ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.09	.235	.694	-.37	.55
		เร้นไชด์	-.72*	.334	.032	-1.38	-.06
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.12	.297	.680	-.46	.71
	เร้นไชด์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.81*	.249	.001	.32	1.30
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.72*	.334	.032	.06	1.38
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.84*	.308	.007	.23	1.45
	แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	-.03	.196	.878	-.41	.35
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	-.12	.297	.680	-.71	.46
		เร้นไชด์	-.84*	.308	.007	-1.45	-.23
ผลรวม ความ ไว้วางใจ	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	ป้าโดยขาดประสบการณ์	-.02	.202	.918	-.42	.38
		เร้นไชด์	-.63*	.215	.004	-1.05	-.21
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	-.12	.169	.469	-.45	.21
	ป้าโดยขาดประสบการณ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.02	.202	.918	-.38	.42
		เร้นไชด์	-.61*	.288	.036	-1.17	-.04
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	-.10	.256	.693	-.60	.40
	เร้นไชด์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.63*	.215	.004	.21	1.05
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.61*	.288	.036	.04	1.17
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.51	.266	.057	-.02	1.03
	แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.12	.169	.469	-.21	.45
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.10	.256	.693	-.40	.60
		เร้นไชด์	-.51	.266	.057	-1.03	.02
ผลรวม การเข้าถึง จัด ได้	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	ป้าโดยขาดประสบการณ์	.07	.226	.752	-.37	.52
		เร้นไชด์	-.84*	.240	.001	-1.31	-.37
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	-.26	.188	.160	-.64	.11
	ป้าโดยขาดประสบการณ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	-.07	.226	.752	-.52	.37
		เร้นไชด์	-.91*	.322	.005	-1.54	-.28
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	-.34	.286	.240	-.90	.23
	เร้นไชด์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.84*	.240	.001	.37	1.31
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.91*	.322	.005	.28	1.54
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.57	.297	.054	-.01	1.16
	แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.26	.188	.160	-.11	.64
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.34	.286	.240	-.23	.90
		เร้นไชด์	-.57	.297	.054	-1.16	.01
ผลรวม ทั้งหมด	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	ป้าโดยขาดประสบการณ์	.17	.153	.274	-.13	.47
		เร้นไชด์	-.34*	.163	.036	-.66	-.02
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	-.09	.128	.488	-.34	.16
	ป้าโดยขาดประสบการณ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	-.17	.153	.274	-.47	.13
		เร้นไชด์	-.51*	.218	.020	-.94	-.08
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	-.26	.194	.187	-.64	.12
	เร้นไชด์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.34*	.163	.036	.02	.66
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.51*	.218	.020	.08	.94
		แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	.25	.201	.209	-.14	.65
	แค้นพี่ประชาลิม พันธุ์	เจ้านาย พี่ของสำนักงานปลัด	.09	.128	.488	-.16	.34
		ป้าโดยขาดประสบการณ์	.26	.194	.187	-.12	.64
		เร้นไชด์	-.25	.201	.209	-.65	.14

*. The mean difference is significant at the .05 level.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	7.389	5	1.478	2.006	.077
	Within Groups	290.308	394	.737		
	Total	297.698	399			
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	Between Groups	9.957	5	1.991	3.367	.005
	Within Groups	233.040	394	.591		
	Total	242.998	399			
ผลรวมการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ	Between Groups	11.764	5	2.353	2.644	.023
	Within Groups	350.634	394	.890		
	Total	362.398	399			
ผลรวมความไว้วางใจ	Between Groups	6.538	5	1.308	1.970	.082
	Within Groups	261.502	394	.664		
	Total	268.040	399			
ผลรวมการเข้าถึงจิตใจ	Between Groups	20.016	5	4.003	4.951	.000
	Within Groups	318.544	394	.808		
	Total	338.560	399			
ผลรวมทั้งหมด	Between Groups	4.997	5	.999	2.661	.022
	Within Groups	148.000	394	.376		
	Total	152.998	399			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) การขอต่ออายุใบรับรอง/ใบอนุญาตเป็นการขอต่อกรณีใด	(J) การขอต่ออายุใบรับรอง/ใบอนุญาตเป็นการขอต่อกรณีใด	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ลักษณะทางกายภาพ	0	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.07	.168	.686
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.23	.173	.179
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.15	.180	.406
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	.11	.254	.676
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.31	.225	.169
	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	0	.07	.168	.686
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.30(*)	.114	.008
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.22	.124	.080
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	.17	.217	.423
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.38(*)	.183	.039
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	0	-.23	.173	.179
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.30(*)	.114	.008
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	-.08	.131	.524
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.13	.221	.565
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.08	.187	.684
ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	0	-.15	.180	.406	
	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.22	.124	.080	
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.08	.131	.524	
	ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.04	.227	.847	
	เมื่อหมดอายุแล้ว	.16	.194	.410	

ความน่าเชื่อถือของ บริการ	ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	0	- .11	.254	.676
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	- .17	.217	.423
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.13	.221	.565
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.04	.227	.847
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.20	.263	.440
	เมื่อหมดอายุแล้ว	0	- .31	.225	.169
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	- .38(*)	.183	.039
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	- .08	.187	.684
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	- .16	.194	.410
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	- .20	.263	.440
	0	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	- .01	.150	.972
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.35(*)	.155	.025
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.26	.161	.112
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	- .07	.226	.755
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.26	.200	.191
	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	0	.01	.150	.972
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.35(*)	.101	.001
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.26(*)	.111	.019
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	- .07	.194	.736
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.27	.163	.101
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	0	- .35(*)	.155	.025
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	- .35(*)	.101	.001
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	- .09	.117	.438
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	- .42(*)	.197	.035
		เมื่อหมดอายุแล้ว	- .08	.167	.611
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	0	- .26	.161	.112
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	- .26(*)	.111	.019
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.09	.117	.438
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	- .33	.202	.107
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.01	.173	.973
ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	0	.07	.226	.755	
	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	.07	.194	.736	
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.42(*)	.197	.035	
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.33	.202	.107	
	เมื่อหมดอายุแล้ว	.33	.235	.157	
เมื่อหมดอายุแล้ว	0	- .26	.200	.191	
	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	- .27	.163	.101	
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.08	.167	.611	
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	- .01	.173	.973	
	ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	- .33	.235	.157	

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	0	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์			
	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	0			
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	0			
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	0			
ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	0				
เมื่อหมดอายุแล้ว	0				
ความไว้วางใจ	0	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์			

การเข้าถึงจิตใจ	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	0	-.04	.158	.800
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.26(*)	.107	.016
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.02	.117	.842
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.08	.204	.694
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.22	.172	.210
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	0	-.30	.163	.067
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.26(*)	.107	.016
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	-.24	.123	.057
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.34	.208	.103
		เมื่อหมดอายุแล้ว	-.04	.176	.805
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	0	-.06	.170	.709
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.02	.117	.842
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.24	.123	.057
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.10	.213	.627
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.19	.182	.292
	ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	0	.04	.239	.866
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	.08	.204	.694
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.34	.208	.103
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.10	.213	.627
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.30	.248	.233
	เมื่อหมดอายุแล้ว	0	-.26	.211	.227
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.22	.172	.210
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.04	.176	.805
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	-.19	.182	.292
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.30	.248	.233
	0	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	.24	.175	.178
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.52(*)	.180	.004
ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์		.67(*)	.187	.000	
ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป		.08	.263	.759	
เมื่อหมดอายุแล้ว		.19	.233	.411	
ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	0	-.24	.175	.178	
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.28(*)	.118	.017	
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.44(*)	.129	.001	
	ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.16	.226	.492	
	เมื่อหมดอายุแล้ว	-.04	.190	.817	

	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	0	-.52(*)	.180	.004
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.28(*)	.118	.017
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.15	.136	.263
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.44	.230	.057
		เมื่อหมดอายุแล้ว	-.33	.194	.094
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	0	-.67(*)	.187	.000
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.44(*)	.129	.001
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	-.15	.136	.263
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.59(*)	.236	.013
		เมื่อหมดอายุแล้ว	-.48(*)	.201	.018
	ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	0	-.08	.263	.759
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	.16	.226	.492
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.44	.230	.057
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.59(*)	.236	.013
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.11	.273	.685
	เมื่อหมดอายุแล้ว	0	-.19	.233	.411
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	.04	.190	.817
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.33	.194	.094
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.48(*)	.201	.018
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.11	.273	.685
รวมทั้งหมด	0	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	.08	.120	.519
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.30(*)	.123	.016
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.30(*)	.128	.020
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	.13	.181	.485
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.14	.160	.366
	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	0	-.08	.120	.519
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.22(*)	.081	.006
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.22(*)	.089	.012
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	.05	.155	.752
		เมื่อหมดอายุแล้ว	.07	.130	.604
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	0	-.30(*)	.123	.016
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.22(*)	.081	.006
		ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.00	.093	.993
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.17	.158	.272
		เมื่อหมดอายุแล้ว	-.15	.133	.247
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	0	-.30(*)	.128	.020
		ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.22(*)	.089	.012
		ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.00	.093	.993
		ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.17	.162	.282
		เมื่อหมดอายุแล้ว	-.16	.138	.261

ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	0	-.13	.181	.485
	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.05	.155	.752
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.17	.158	.272
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.17	.162	.282
	เมื่อหมดอายุแล้ว	.02	.188	.921
เมื่อหมดอายุแล้ว	0	-.14	.160	.366
	ก่อนหมดอายุ 1 สัปดาห์	-.07	.130	.604
	ก่อนหมดอายุ 2 สัปดาห์	.15	.133	.247
	ก่อนหมดอายุ 3 สัปดาห์	.16	.138	.261
	ก่อนหมดอายุ 1 เดือนขึ้นไป	-.02	.188	.921

* The mean difference is significant at the .05 level.



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล : นางวัชรินทร์ เสนานาค
- วันเดือนปีเกิด : วันพุธที่ 19 มกราคม 2520
- ประวัติการศึกษา : ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ : วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์
 ระดับปริญญาตรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 ระดับปริญญาโท: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ประวัติการทำงาน : ปี พ.ศ. 2542 วิทยาลัยการอาชีพห้วยผึ้ง จ.กาฬสินธุ์
 ปี พ.ศ. 2547 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 ปี พ.ศ. 2552 กรมปศุสัตว์
 ปี พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน สำนักงานปศุสัตว์ จ.บึงกาฬ
- เบอร์โทรศัพท์ : 088-350-7103
- อีเมล : antnan@hotmail.com

