

### บทที่ 3

#### ขอบเขต และวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ บริษัท ทริปเฟิล - เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ และสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่ปรึกษาต่อไป

#### 3.1 ขอบเขตของการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าของหรือตัวแทนฝ่ายบริหารที่ได้รับมอบหมาย ให้มีหน้าที่ในการควบคุม ดูแล และพัฒนาระบบมาตรฐาน ของโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรทั้งหมด ที่เคยใช้บริการที่ปรึกษาของ บริษัท ทริปเฟิล - เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 18 โรงงานๆ ละ 1 คน รวมทั้งหมด 18 คน

##### 3.1.2 ขอบเขตของพื้นที่ศึกษา

โรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่เคยใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC จำนวน 18 โรงงาน ซึ่งมีรายชื่อโรงงาน ดังต่อไปนี้

1. บริษัท กรีนไดมอนด์ จำกัด	อ.แม่ว่าง	จ.เชียงใหม่
2. บริษัท ชาระมิงค์ จำกัด	อ.เมือง	จ.เชียงใหม่
3. บริษัท ไชอะกรา จำกัด	อ.สันทราย	จ.เชียงใหม่
4. บริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด	อ.สันป่าตอง	จ.เชียงใหม่
5. บริษัท ปริ้นเซส ฟู๊ดส์ จำกัด	อ.แม่ริม	จ.เชียงใหม่
6. บริษัท สหฟาร์มเห็ด จำกัด	อ.สันทราย	จ.เชียงใหม่
7. บริษัท เอส อาร์ แอกโกรแพค จำกัด	อ.สันป่าตอง	จ.เชียงใหม่
8. บริษัท สหปราจีนอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด	อ.ฝาง	จ.เชียงใหม่
9. บริษัท โอวี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	อ.ฝาง	จ.เชียงใหม่
10. บริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู๊ดส์ จำกัด	อ.สันป่าตอง	จ.เชียงใหม่
11. บริษัท ลีโอ ฟู๊ดส์ จำกัด	อ.สันป่าตอง	จ.เชียงใหม่
12. บริษัท เวิลด์เนเชอรัล ฟู๊ดส์ จำกัด	อ.เมือง	จ.ลำพูน

13. บริษัท อาหารสากล จำกัด (มหาชน)	อ.เมือง	จ.ลำปาง
14. บริษัท ไทยเวลตี้ อุตสาหกรรมน้ำผึ้ง จำกัด	อ.จอมทอง	จ.เชียงใหม่
15. หจก. แม่ฮ่องสอน แม่ศรีบัว	อ.เมือง	จ.แม่ฮ่องสอน
16. หจก. แม่สารพาณิชย์	อ.เมือง	จ.ลำพูน
17. องค์การส่งเสริมโคนมแห่งประเทศไทย ภาคเหนือตอนล่าง (อ.ส.ค.)	อ.ศรีนคร	จ.สุโขทัย
18. ชมรมรักษัสมุนไพรรำปาง	อ.เมือง	จ.ลำปาง

### 3.1.3 ขอบเขตเนื้อหา

การบริการ หมายถึง การให้บริการที่ปรึกษาในการจัดทำระบบมาตรฐานสากลต่างๆ ได้แก่ ISO9000, ISO14000, ISO22000, ISO/TS16949, HOSAS18000, SA8000, GMP, HACCP และระบบประกันคุณภาพอื่นๆ ของ บริษัท ทริปเฟลด์ - เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ต่อส่วนประสมตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของระบบมาตรฐาน ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา ความเหมาะสมของขั้นตอนในการจัดทำ เนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรม สื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม การช่วยเหลือระหว่างการตรวจประเมินขอการรับรองระบบ การรักษาความลับขององค์กรลูกค้า และความน่าเชื่อถือของบริษัท

2. ความพึงพอใจในด้านราคา ได้แก่ ราคาในการให้การปรึกษามีความเหมาะสม ความสามารถต่อราคาในการการปรึกษา การชำระค่าบริการแบบเป็นงวดตามความก้าวหน้าของงาน และการไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากสัญญา

3. ความพึงพอใจในการจัดเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน (ที่ตั้ง ป้าย จุดสังเกต) ความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน (โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล) และความสะดวกในการติดต่อ ณ สำนักงาน (ที่จอดรถ การรับรอง)

4. ความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านบุคคล (เฉพาะด้านพนักงานที่ให้บริการที่ปรึกษา) ได้แก่ การส่งวารสารประจำเดือน การประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมหลักสูตรใหม่ต่างๆ ทาง แฟกซ์/อีเมล การเข้านำเสนอโครงการของพนักงานถึงโรงงาน การให้การแนะนำหลังจากการรับรองระบบ และการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ใหม่ๆ แก่ลูกค้า (แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย)

5. ความพึงพอใจในด้านบุคคล (เฉพาะด้านพนักงานที่ให้บริการที่ปรึกษา) ได้แก่ ความรู้และความสามารถในระบบมาตรฐาน ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ

ในการประยุกต์ระบบให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร ความชัดเจน ถูกต้อง ในการให้คำปรึกษา ความตรงต่อเวลานัดหมาย มนุษย์สัมพันธ์ และความเป็นมิตรกับลูกค้า และการแต่งกาย บุคลิก และการวางตัว

6. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ได้แก่ การนำเสนอโครงการมีความสะดวก รายละเอียดครบถ้วน ที่ปรึกษามีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนสามารถแล้วเสร็จตามที่วางแผน การขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาในกรณีเร่งด่วนทางโทรศัพท์ ความถี่ในการเข้าให้การปรึกษาแก่ลูกค้าระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ และความสะดวกในการบริการประสานงานเพื่อขอการรับรองกับหน่วยงานผู้รับรองระบบ

7. ความพึงพอใจในด้านหลักฐานทางกายภาพ ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน การตกแต่งภายในสำนักงาน อาคารสำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับรองผู้มาติดต่อ

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยสอบถามเจ้าของกิจการ หรือตัวแทนฝ่ายบริหารของโรงงานลูกค้า จำนวน 18 โรงงาน โรงงานละ 1 คน รวมทั้งหมด 18 คน

#### 3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องงานวิจัย สิ่งพิมพ์ ตำรา วิชาการ และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งงาน ระดับความรู้ความเข้าใจ ในในระบบมาตรฐานก่อนจัดทำ และสัดส่วนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงงานลูกค้า ได้แก่ ลักษณะของกิจการ ลักษณะของกระบวนการผลิต ตลาดในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ จำนวนพนักงานทั้งหมด ประสิทธิภาพในการจัดทำระบบมาตรฐานสากล ระบบมาตรฐานที่ใช้บริการ และระยะเวลาในการจัดทำระบบมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของโรงงานลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC แบ่งตามส่วนประสมตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 แนวโน้ม ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ได้แก่ แนวโน้มการเสนอแนะบริการที่ปรึกษา TAQC แนวโน้มการให้บริการ TAQC ในอนาคต และ ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความพึงพอใจนั้น จะใช้มาตรวัดของ Likert's Scale เป็นเกณฑ์ในการแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีการกำหนดน้ำหนักเป็นคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

โดยนำผลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและแปรผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	4.50-5.00	เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	3.50-4.49	เป็นระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	2.50-3.49	เป็นระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.50-2.49	เป็นระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.00-1.49	เป็นระดับความพึงพอใจน้อยน้อยที่สุด

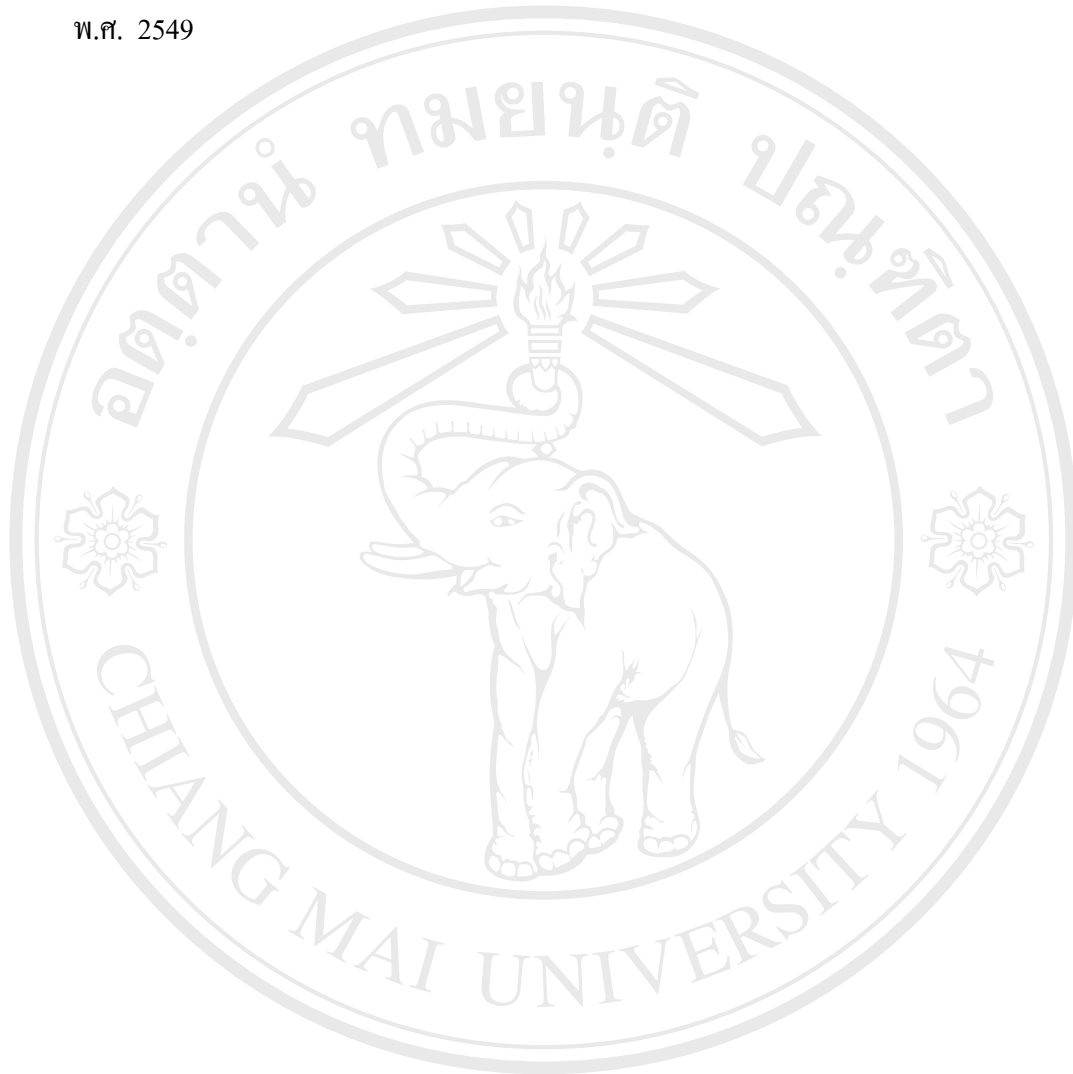
### 3.5 สถานที่ในการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด

108 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000

### 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2549



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved