

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

นมเป็นอาหารที่มีประโยชน์ช่วยให้เด็กเจริญเติบโต เป็นแหล่งของสารอาหารที่สำคัญ ได้แก่ โปรตีน น้ำตาลแลคโตส วิตามินและเกลือแร่ นมวัวหรือนมโคซึ่งนิยมนำมาบริโภคมิ สารอาหารที่สำคัญ ได้แก่ น้ำร้อยละ 87 น้ำมันเนย (milk fat) ร้อยละ 4 น้ำตาลแลคโตส ร้อยละ 4 โปรตีนร้อยละ 3 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเคซีน (casein) และเถ้าร้อยละ 0.7 เกลือแร่ที่มีมากในนมคือ แคลเซียมและฟอสฟอรัส นมเป็นแหล่งที่ดีของวิตามินเอ ดี และบีสอง (นมและผลิตภัณฑ์นม, 2553 : ออนไลน์)

โครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียนจัดตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 โดยรัฐบาล นายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี เพื่อแก้ปัญหาการขาดสารอาหารและภาวะทุพโภชนาการในเด็ก ซึ่ง FAO ได้แนะนำให้เด็กได้ดื่มนม ซึ่งเป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูงประกอบด้วยระยะเวลา ดังกล่าวรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการเลี้ยงโคนมของเกษตรกร ตลอดจนช่วยเหลือเกษตรกรผู้เลี้ยง โคนมให้สามารถขายนํ้านมดิบได้ จึงส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กได้ดื่มนมอย่างจริงจัง การ บริหารจัดการนมโรงเรียนมีจุดประสงค์ คือ

1. เด็กนักเรียนได้ดื่มนมที่มีคุณภาพผลิตจากนมโคสดภายในประเทศ ไม่มีการปลอมปนนมผง หรือวัตถุอื่นใด
2. ประหยัดต้นทุนจากการจัดการด้านโลจิสติกส์ และการบริหารการชำระเงินค่านมโรงเรียนที่รวดเร็วขึ้น
3. เกษตรกรสามารถจำหน่ายนํ้านมดิบได้ทั้งหมด โดยการบริหารจัดการนมโรงเรียนรองรับนํ้านมดิบได้ไม่น้อยกว่า 1,200 ตัน (องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2552 : 1-7)

แนวทางการบริหารจัดการโครงสร้างระบบนมโรงเรียน เป็นดังนี้ มีการแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการจัดระบบอาหารเสริม (นม) โรงเรียนชุดใหม่ ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับผู้ประกอบการนม ที่จะเข้าร่วมจำหน่ายนมโครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียนทั้งเรื่องการ ตรวจสอบโรงงาน การกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนต่างๆ ก่อนที่จะพิจารณาให้สิทธิ์จำหน่ายนมโรงเรียนได้ สำหรับผู้ประกอบการรายเดิมที่เคยได้รับสิทธิ์มาก่อนหน้านี้จำนวน 68 ราย จะต้อง

ทบพวณใบอนุญาตจำหน่ายอาหารเสริม (นม) โรงเรียนใหม่ พร้อมกับรายใหม่ที่จะเข้าร่วมจำหน่ายนมโรงเรียนตามที่คณะรัฐมนตรี ได้ยกเลิกระบบการแบ่งเขตขายนมโรงเรียนหรือ โชนนึ่งเมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2552 ซึ่งเปิดโอกาสให้มีการจำหน่ายนมโรงเรียนได้อย่างเสรี โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) จะเป็นผู้สัญญาซื้อขายกับผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าวทุกราย เพื่อจำหน่ายอาหารเสริม (นม) โรงเรียนให้กับองค์กรปกครองท้องถิ่นและหน่วยงานจัดซื้อ ซึ่งบทบาทหน้าที่ดังกล่าวของ อ.ส.ค. จะดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ อ.ส.ค. ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการนมโรงเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรปริมาณน้ำนมดิบ ปริมาณการจำหน่าย และพื้นที่การจำหน่ายนมโรงเรียนให้กับผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการตลอดจนกำกับดูแลและรับรองคุณภาพน้ำนมดิบและนมพร้อมดื่ม

2. อ.ส.ค. เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเช่นเดียวกับผู้ประกอบการอื่นที่ต้องทำตามมติคณะกรรมการกลางที่จัดสรรสิทธิการจำหน่ายนมโรงเรียนตามหลักเกณฑ์ การได้รับสิทธิพิเศษดังกล่าวจึงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยนักเรียนได้ดื่มนมที่มีคุณภาพ ผลิตจากนมโคสดแท้ภายในประเทศซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กรอาหารและยาและไม่มีนมผงหรือวัตถุอื่นเจือปน ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียนสามารถรับซื้อน้ำนมดิบตาม MOU (Memorandum Of Understanding) ที่ได้จัดทำไว้ ดังนั้นทุกหน่วยงานซึ่งได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อจัดซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียน จัดซื้อจาก อ.ส.ค. โดยวิธีกรณีพิเศษ ทั้งนี้ อ.ส.ค. ได้รับสิทธิพิเศษดังกล่าวไม่เกินเดือน กันยายน พ.ศ. 2556 (องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2552 : 8-12)

โดยการดำเนินการจัดซื้อดังกล่าวเป็นการจัดซื้อ อ.ส.ค. จะเป็นผู้สัญญาซื้อขายระหว่างผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ จำหน่ายนมโรงเรียนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และหน่วยงานที่จัดซื้อ โดยอ.ส.ค.สามารถมอบหมายอำนาจให้กับผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเป็นผู้ส่งมอบสินค้าและรับการชำระเงินตลอดจนรับผิดชอบความเสียหายตามสัญญาที่ อ.ส.ค. ทำกับหน่วยจัดซื้อทั่วประเทศ และให้หน่วยจัดซื้อเปลี่ยนระบบการชำระเงินจากเดิมเป็นรายภาคเรียนให้ชำระเป็นรายเดือน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการบริหารเงินหมุนเวียน

แนวทางการปฏิบัติสำหรับโรงเรียนเอกชนในการจัดซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียนโรงเรียนเอกชน โดยโรงเรียนเอกชนที่ได้รับจัดสรรเงินอุดหนุนอาหารเสริม (นม) โรงเรียน จากสำนักบริหารคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติสำหรับโรงเรียนเอกชนในการจัดซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียน ดังนี้

1. โรงเรียนเอกชนที่ได้รับจัดสรรเงินอุดหนุนอาหารเสริม (นม) จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ตามมติรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2552 ให้เด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5-6 ในโรงเรียนเอกชนและสำหรับโรงเรียนเอกชนสามัญศึกษาในอัตราคนละ 7 บาทต่อวัน เป็นเวลา 25 วัน และโรงเรียนเอกชนการกุศลในอัตราคนละ 7 บาทต่อวัน เป็นเวลา 36 วัน จำนวนนักเรียนที่ใช้ในการจัดสรรงบประมาณ เป็นจำนวนนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2551 หากมีจำนวนนักเรียนในปัจจุบันสูงกว่า หรือต่ำกว่า ให้โรงเรียนบริหารภายในวงเงินที่ได้รับจัดสรร โดยการเพิ่มวัน หรือลดวัน

2. การจัดซื้อ (วิธีกรณีพิเศษ) โรงเรียนจัดทำใบสั่งซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียนมายัง อ.ส.ค. ตามแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ โดยระบุชื่อโรงเรียน ที่อยู่ จำนวนนม จำนวนเงินค่านมตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร(ในราคาก่อละ 7 บาท) ชื่อผู้ประสานงานของโรงเรียน และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ พร้อมทั้งแนบแผนที่โรงเรียนมาด้วย จัดส่งทางโทรสารมายังสำนักงาน อ.ส.ค. ที่สะดวกในการติดต่อและจัดส่งผลิตภัณฑ์ ตามข้อมูลการประสานติดต่อสั่งซื้อ กรณีทางโรงเรียนต้องการสั่งซื้อนม เพิ่มเติมโดยใช้งบประมาณของโรงเรียน ให้แยกใบสั่งซื้อต่างหากด้วย โดย อ.ส.ค. ยินดีจำหน่ายในราคาก่อละ 7 บาท

3. การส่งมอบ-รับนม อ.ส.ค.จะดำเนินการส่งมอบนม ตามที่โรงเรียนสั่งซื้อภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบสั่งซื้อและโรงเรียนมอบหมายครู หรือเจ้าหน้าที่รับมอบนม จากสายส่งหรือตัวแทน อ.ส.ค. โดยลงนามรับมอบในใบส่งของ ของ อ.ส.ค. พร้อมประทับตราโรงเรียน โดยตรวจสอบจำนวน และคุณภาพให้ถูกต้องก่อนรับมอบ หากมีปัญหาในเรื่องของจำนวน และคุณภาพนม ที่รับมอบไปแล้ว ให้ติดต่อโดยตรงมายัง อ.ส.ค. ภายใน 7 วัน นับแต่วันรับมอบ

4. การชำระเงิน โรงเรียนชำระค่านม ตามที่สั่งซื้อและรับมอบแล้วภายใน 10 วัน โดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชี อ.ส.ค.แต่ละสำนักงานที่ติดต่อกับโรงเรียนตามข้อมูลการประสานติดต่อสั่งซื้อ เมื่อโรงเรียนโอนเงินแล้ว ให้ส่งโทรสารสำเนาใบโอนเงิน พร้อมระบุชื่อโรงเรียน และที่อยู่มายัง อ.ส.ค.เพื่อที่ อ.ส.ค. จะดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินส่งทางไปรษณีย์ให้โรงเรียนตามที่อยู่ให้ไว้ต่อไป

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดขนาดใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่มาก มีความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และโดยเฉพาะการศึกษา จังหวัดเชียงใหม่มีโรงเรียนที่อยู่ในความดูแลของสำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำนวนมาก ทั้งระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา โดยในจังหวัดเชียงใหม่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเป็นระดับที่มีการแข่งขันสูง มีโรงเรียนเอกชนจำนวน 117 แห่ง และมีจำนวนนักเรียนมากถึง 38,759 คน (รายละเอียดการ

จัดสรรเขตพื้นที่การจำหน่ายนมโรงเรียนจังหวัดเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2/2553, บริษัทเชียงใหม่เฟรช มิลค์ จำกัด, 2553)

บริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด เป็นโรงงานผลิตแปรรูปนมและผลิตภัณฑ์นมโรงเรียน ทั้งนมพาสเจอร์ไรส์และนมยูเอชที ปริมาณเฉลี่ยร้อยละ 99 และนมพาสเจอร์ไรส์ร้อยละ 1 และรวมทั้ง ดำเนินการจัดส่งนมโรงเรียนให้กับโรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาพบว่าด้านคุณภาพ ของนมโรงเรียน พบนมบูดเน่า นมแตกแก้ว จากการผลิตและการขนส่ง การปนเปื้อนและการเก็บ รักษานมโรงเรียน รวมถึงปัญหาด้านการบริการขนส่งนมโรงเรียนและการบริการของพนักงาน ขนส่งนมโรงเรียนทำให้เกิดผลเสียต่อคุณภาพของนมโรงเรียน และเกิดความรู้สึกด้านลบกับ ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการอาหารเสริม (นม) โรงเรียน ซึ่งโรงเรียนเอกชนสามารถเลือก ผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตและผู้จำหน่ายอาหารเสริม (นม) โรงเรียนแต่ละรายได้ การสร้างความพึง พอใจกับลูกค้ากับโรงเรียนเอกชน เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึง พอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน บริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด ใน โรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางธุรกิจด้านอุตสาหกรรมนมและ นำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน บริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน บริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนรวมทั้ง กระบวนการจัดซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียน
3. ผลการศึกษาสามารถนำไปปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน ในบริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด
4. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน การตัดสินใจให้ผู้ประกอบการธุรกิจ อาหารเสริม (นม) โรงเรียน

1.4 นิยามศัพท์

ผลิตภัณฑ์นมโรงเรียนหรือผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน หมายถึง นมรสจืด ประเภทนมพาสเจอร์ไรส์และ นมยูเอชที ที่มีรัฐบาลเป็นผู้จัดงบประมาณสนับสนุนโดยให้เด็กนักเรียนดื่มตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

ผู้บริโภค หมายถึง เด็กนักเรียนในโรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ที่ดื่มผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนจากผู้ผลิตบริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงประถมศึกษาปีที่ 6

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนว่าได้รับตามสิ่งที่คาดหวังหรือไม่ ซึ่งถ้าได้รับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้รับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม(นม) โรงเรียนตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้ ความพึงพอใจจะเป็นผลจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังกับการได้รับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนจริง