

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจการค้าทั้งในและต่างประเทศ มีสภาพการแข่งขันที่รุนแรงสูงขึ้น ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการค้าโลกที่มีการรวมตัวทางเศรษฐกิจของภูมิภาคต่างๆ ทั้งในระดับทวีปภาคี และพหุภาคีเพื่อประโยชน์ทางการค้ามากยิ่งขึ้น อันส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อองค์ประกอบการแข่งขัน รวมทั้งกฎเกณฑ์การค้าระหว่างประเทศมากมาย ส่งผลให้องค์กรธุรกิจ ในภาคต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในภาคการผลิต หรือภาคการบริการ พยายามที่จะปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรของตนเองให้สามารถอยู่รอด แข่งขัน และเป็นผู้นำภายใต้สถานการณ์การค้าที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันให้ได้ ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงได้มีการนำเอาเทคโนโลยี เครื่องมือ ระบบมาตรฐานการบริหารจัดการที่ทันสมัย และกระบวนการด้านคุณภาพต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตน รวมถึงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ และคุณภาพสูงสุด ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างตรงจุด อันจะเป็นการสร้างศักยภาพในการแข่งขันภายใต้สภาวะการตลาดที่รุนแรงในปัจจุบัน

โดยในประเทศไทย สภาวะการแข่งขันมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นกว่าในอดีตเป็นอย่างมาก จากนโยบายการเปิดเขตการค้าเสรีของรัฐบาล คู่แข่งรายใหม่เกิดขึ้นอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นประเทศจีน และเวียดนาม ที่มีความได้เปรียบทั้งในด้านทรัพยากรธรรมชาติ และกำลังแรงงานที่อยู่ในระดับต่ำ ประกอบกับการกีดกันทางการค้าโดยการกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ของประเทศที่พัฒนาแล้ว ส่งผลให้อุตสาหกรรมเกษตรในประเทศไทยต้องทำการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อจะเป็นการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันตลาดโลก

บริษัทที่ปรึกษาจึงได้ถือกำเนิดขึ้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรธุรกิจ โดยดำเนินธุรกิจบริการให้คำปรึกษาในการจัดทำระบบมาตรฐานสากล และฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านต่างๆ

บริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นองค์กรเอกชนที่ให้บริการให้คำปรึกษา และฝึกอบรมแห่งแรกของภาคเหนือ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ.2540 ขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษาระดับ A กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง ดำเนินธุรกิจให้คำปรึกษาในการจัดทำ

ระบบมาตรฐานสากล ISO9000, ISO14000, ISO22000, ISO/TS16949, HOSAS18000, SA8000, GMP, HACCP และระบบประกันคุณภาพอื่นๆ รวมถึงการให้บริการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านมาตรฐานสากล ด้านการเพิ่มผลิต ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารจัดการ แก่องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิต และภาคการบริการ ปัจจุบันบริษัทได้มีการดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นระยะเวลา 9 ปี มีลูกค้าที่ผ่านการดูแลให้คำปรึกษาในการจัดทำระบบมาตรฐานสากลมากกว่า 200 องค์กร ครอบคลุมในธุรกิจภาคการผลิต และการบริการ รวมถึงหน่วยงานองค์กรทั้งของภาครัฐ และเอกชน ที่ดำเนินการอยู่ในเขตภาคเหนือ (เจริญศิริดา จิตศักดิ์านนท์, 2545)

ในด้านสภาพการตลาด และการแข่งขันของธุรกิจที่ปรึกษา ปัจจุบันมีบริษัทที่ปรึกษาที่ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลังทั้งหมด 143 แห่ง (ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา, 2549) และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามกระแสความต้องการที่จะเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของผู้ประกอบการ แต่เมื่อพิจารณาถึงภาคอุตสาหกรรมเกษตรในประเทศไทย จำนวน โรงงานที่ผ่านการรับรองระบบมาตรฐานสากลนั้นมีเพียง 1,549 โรงงาน (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2547) จากโรงงานทั้งหมด 71,657 โรงงาน (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2547) กล่าวได้ว่าผู้ประกอบการ มีความตื่นตัวในการพัฒนาองค์กรด้วยจัดทำระบบมาตรฐานสากลอยู่ในระดับที่น้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.16 เท่านั้น ทั้งนี้ ในความเป็นจริงแล้วภาคอุตสาหกรรมเกษตร จัดว่าเป็นกลุ่มที่ต้องทำการปรับตัว และพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด จากนโยบายการเปิดเขตการค้าเสรีของรัฐบาล ซึ่งจะทำให้การแข่งขันเกิดความรุนแรงขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้น จากแนวโน้มความจำเป็นในการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของโรงงานอุตสาหกรรมเกษตร ประกอบกับความตื่นตัวของผู้ประกอบการในการจัดทำระบบยังมีอยู่ในจำนวนน้อย บริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด จึงเล็งเห็นถึงโอกาสที่จะขยายบริการที่ปรึกษาเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมเกษตร ที่นับได้ว่าเป็นตลาดใหม่ และมีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อใช้บริการที่ปรึกษาของ บริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่ปรึกษาให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด รวมถึงใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์สำหรับขยายตลาดเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมเกษตรในอนาคตต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ บริษัท ทริปเปิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษา ของ บริษัท ทริปเปิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่ปรึกษา ของ บริษัท ทริปเปิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด ธุรกิจที่มีความใกล้เคียง และผู้ที่สนใจต่อไป

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ที่มีต่อประสิทธิภาพ หรือคุณภาพของสินค้ากับการให้บริการที่ได้รับ

ผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมเกษตร หมายถึง เจ้าของ หรือตัวแทนฝ่ายบริหารของโรงงานที่ทำการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร เพื่อเป็นสินค้าสำหรับการอุปโภค และบริโภค หรือเป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้าอื่นต่อไป

โรงงานที่ใช้บริการ หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมเกษตร ที่เคยใช้บริการที่ปรึกษาในการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของ บริษัท ทริปเปิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด

การให้บริการที่ปรึกษา หมายถึง การให้บริการให้คำปรึกษาในการจัดทำระบบมาตรฐานสากล ต่างๆ ได้แก่ ISO9000, ISO14000, ISO22000, ISO/TS16949, HOSAS18000, SA8000, GMP, HACCP และระบบประกันคุณภาพอื่นๆ ของ บริษัท ทริปเปิล - เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด

ที่ปรึกษา (Consultant) หมายถึง บุคลากรของบริษัท ทริปเปิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการจัดทำระบบมาตรฐานสากล ผ่านการฝึกอบรม และได้รับการรับรองการเป็นที่ปรึกษาจากหน่วยงานรับรอง มีหน้าที่ในการบริการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า

TAQC (Triple-A Quality Center Co.Ltd.) หมายถึง บริษัท ทริปเปิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด องค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจให้บริการที่ปรึกษา และฝึกอบรม ตั้งอยู่เลขที่ 108 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) หมายถึง การบริการให้คำแนะนำปรึกษา การจัดทำระบบมาตรฐานสากลแก่โรงงาน โดยมีส่วนประกอบของการบริการแบ่งเป็น 7 ด้านตาม

ส่วนประสมตลาดบริการ คือ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR : Management Representative) หมายถึง บุคลากรของโรงงานลูกค้าที่ถูกคัดเลือกให้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมงานในการจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ และพัฒนาระบบมาตรฐานในองค์กร

ระบบมาตรฐานสากล (International Standard) หมายถึง กฎที่ได้มีการกำหนดและรวบรวมเป็นกลุ่มระบบ มีการประกาศใช้ ให้มีผลบังคับครอบคลุมเป็นบรรทัดฐานเดียวกันทั่วโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมการร่วมมือ และกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางการค้า หรือเกิดระบบมาตรฐานของโลกที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นไป

มาตรฐาน GMP (Good Manufacture Practice) หมายถึง หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร ที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถมั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่า อาหาร หรือผลิตภัณฑ์ที่ผลิตภายใต้มาตรการดังกล่าว จะมีความสะอาด ปลอดภัยเหมาะสมแก่การบริโภค

มาตรฐาน HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) หมายถึง มาตรฐานที่ใช้ในการรับประกันความปลอดภัยของอาหาร ที่ให้ความสำคัญในการเฝ้าระวัง และควบคุมในทุกกระบวนการที่ผลิตภัณฑ์ มีความเสี่ยงต่อการปนเปื้อนที่จะส่งต่อความปลอดภัยในการบริโภค โดยมีขอบเขตควบคุมตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบ จนถึงการส่งมอบแก่ลูกค้า

มาตรฐาน ISO 9000 (International Standard Organization 9000) หมายถึง ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System) ที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการสื่อสาร และบริหารจัดการภายในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจ และทวนสอบได้ในทุกกระบวนการ