

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมเกษตร (โรงงานที่ใช้บริการ) ที่มีต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ บริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด (TAQC) จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ หรือตัวแทนฝ่ายบริหาร จำนวน 18 โรงงาน โรงงานละ 1 คน รวมทั้งหมด 18 คน มีการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และโรงงานที่ใช้บริการที่ปรึกษา TAQC

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามจำนวน 18 ชุด ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 77.78 มีตำแหน่งเป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร (ตารางที่ 1) ส่วนที่เหลือร้อยละ 22.22 มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารระดับสูง ในส่วนของระดับความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐานก่อนที่จะดำเนินการจัดทำผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 61.11 เป็นผู้ที่มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ ทราบถึงความหมาย ประโยชน์ ส่วนประกอบ และขั้นตอนในการพัฒนาของระบบมาตรฐานสากลที่จัดทำ ส่วนที่เหลือร้อยละ 38.89 เป็นผู้ที่มีความรู้ในระดับเบื้องต้น คือทราบถึงเฉพาะความหมาย และประโยชน์ของระบบเท่านั้น สำหรับด้านสัดส่วนการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบมาตรฐานจนได้รับการรับรองของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 83.33 มีส่วนร่วมในการจัดทำมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของโรงงานที่ใช้บริการ

จากโรงงานทั้งหมด 18 โรงงาน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 77.78 มีลักษณะของกิจการเป็นแบบบริษัทจำกัด (ตารางที่ 2) ที่เหลือมีลักษณะเป็นห้างหุ้นส่วนส่วนบุคคล และอื่นๆ (ชมรม และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ) คิดเป็นร้อยละ 11.11 เท่ากัน ในส่วนของลักษณะกระบวนการผลิตของโรงงาน ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.11 มีลักษณะการแปรรูปแบบขั้นสูง ส่วนที่เหลือร้อยละ 38.89 มีลักษณะการแปรรูปเป็นแบบเบื้องต้น สำหรับจำนวนพนักงานของโรงงาน พบว่าโรงงานส่วนใหญ่ร้อยละ 33.33 มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 25 คน รองลงมา มีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 51-71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ในส่วนตลาดในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของโรงงานนั้นส่วนใหญ่ร้อยละ

ละ 50.00 มีช่องทางในการจัดจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ รองลงมาคือจัดจำหน่ายเฉพาะในตลาดต่างประเทศ และภายในประเทศอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 38.89 และ 11.11 ตามลำดับ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน พบว่าโรงงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 61.11 เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐานมาแล้ว ส่วนที่เหลือร้อยละ 39.99 ยังไม่เคยจัดทำระบบใดๆ มาก่อน สำหรับระบบมาตรฐานที่ใช้บริการจาก TAQC นั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.56 เป็นระบบมาตรฐาน ISO 9000 รองลงมา คือ ระบบ GMP/ HACCP และ TPM คิดเป็นร้อยละ 38.89 และ 5.56 ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาในการจัดทำระบบมาตรฐานจนมีความพร้อมที่จะขอรับรองระบบ ส่วนใหญ่ร้อยละ 77.78 อยู่ในช่วง 1-6 เดือน รองลงมา คือ 7-12 เดือน และมากกว่า 10 เดือน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ 5.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการที่สอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งรับผิดชอบ		
▪ เจ้าของกิจการ	4	22.22
▪ ตัวแทนฝ่ายบริหารในการจัดทำระบบมาตรฐาน	14	77.78
ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐานก่อนจัดทำ		
▪ ไม่มีความรู้เลย	0	0.00
▪ มีความรู้ในระดับเบื้องต้น (ความหมาย และประโยชน์)	7	38.89
▪ มีความรู้ในระดับปานกลาง (ส่วนประกอบที่ต้องมี และขั้นตอนในการพัฒนา)	11	61.11
▪ มีความรู้ในระดับสูง (ข้อกำหนด และวิธีการตรวจติดตามภายใน)	0	0.00
▪ มีความรู้ในระดับประยุกต์ใช้ (การตรวจสอบ วิเคราะห์ และปรับปรุงพัฒนาระบบ)	0	0.00
สัดส่วนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบมาตรฐาน		
▪ ต่ำกว่าร้อยละ 50	0	0.00
▪ ร้อยละ 50-ร้อยละ 70	0	0.00
▪ ร้อยละ 71-ร้อยละ 90	3	16.67
▪ มากกว่าร้อยละ 90	15	83.33

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของโรงงานที่ใช้บริการ

รายการที่สอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะของกิจการ		
▪ บริษัทจำกัด	14	77.78
▪ ห้างหุ้นส่วนจำกัด	2	11.11
▪ อื่นๆ (ชมรม และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ)	2	11.11
ลักษณะของกระบวนการผลิต		
▪ การแปรรูปเบื้องต้น	7	38.89
▪ การแปรรูปแบบขั้นสูง	11	61.11
ตลาดในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์		
▪ ต่างประเทศทั้งหมด	6	33.33
▪ ภายในประเทศและต่างประเทศ	9	50.00
▪ ภายในประเทศทั้งหมด	3	16.67
จำนวนพนักงานทั้งหมด		
▪ ต่ำกว่า 25 คน	6	33.33
▪ 25 ถึง 50 คน	3	16.67
▪ 51 ถึง 75 คน	5	27.78
▪ 76 ถึง 100 คน	2	11.11
▪ 100 ถึง 200 คน	2	11.11
ประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐานสากล		
▪ เคยผ่านการจัดทำมาแล้ว	11	61.11
- GMP/HACCP	10	55.55
- ISO 9000	1	5.56
- อื่นๆ	0	0.00
▪ ไม่เคยผ่านการจัดทำ	7	38.89
ระบบมาตรฐานที่ใช้บริการที่ปรึกษา TAQC		
▪ GMP/HACCP	7	38.89
▪ ISO 9000	10	55.56
▪ อื่นๆ (TPM)	1	5.65
ระยะเวลาในการจัดทำระบบมาตรฐานจนรับการรับรอง		
▪ 1-6 เดือน	14	77.78
▪ 7-9 เดือน	3	16.67
▪ 10-12 เดือน	1	5.56

4.2 ความพึงพอใจของโรงงานที่ใช้บริการต่อการบริการที่ปรึกษา TAQC

4.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการที่ปรึกษา TAQC ของโรงงานที่ใช้บริการพบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประเด็นต่างๆ อยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.39-4.28 (ตารางที่ 3) เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจในส่วนสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ส่วนการเข้าช่วยเหลือดูแลระหว่างการตรวจประเมินขอการรับรองระบบ ส่วนการรักษาความลับขององค์กรลูกค้า ส่วนเนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรม ส่วนความน่าเชื่อถือ และความมีชื่อเสียงของบริษัท ส่วนความเหมาะสมของขั้นตอนในการจัดทำ และส่วนระยะเวลาในการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็น 4.28 3.94 3.89 3.83 3.72 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ แต่ในส่วนของความหลากหลายของระบบมาตรฐานที่สามารถให้การปรึกษาได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็น 3.39 โดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 3.90

ตารางที่ 3 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของโรงงานที่ใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนในแต่ละระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความหลากหลายของระบบมาตรฐาน	2	3	13	0	0	3.39	ปานกลาง
ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา	0	9	9	0	0	3.56	มาก
ความเหมาะสมของขั้นตอนในการจัดทำ	1	9	8	0	0	3.56	มาก
เนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรม	3	10	5	0	0	3.83	มาก
สื่อ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม	9	8	1	0	0	4.28	มาก
การรักษาความลับขององค์กรลูกค้า	12	1	5	0	0	3.89	มาก
การเข้าช่วยเหลือดูแลระหว่างการตรวจ	3	11	4	0	0	3.94	มาก
ประเมินขอการรับรองระบบ							
ความน่าเชื่อถือ และความมีชื่อเสียงของบริษัท	3	12	3	0	0	3.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์บริการ						3.90	มาก

4.2.2 ด้านราคา

จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการที่ปรึกษา TAQC ของโรงงานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ อยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.17-4.00 (ตารางที่ 4) เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจ ส่วนการชำระค่าบริการเป็นการจ่ายแบบเป็นงวดตามความก้าวหน้าของงาน และส่วนที่ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ระบุในสัญญาได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็น 4.00 และ 3.72 ตามลำดับ สำหรับส่วนราคาในการให้การปรึกษามีความเหมาะสม คุ่มค่ากับการลงทุน และส่วนความสามารถในการต่อรองราคาได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็น 3.06 และ 2.83 ตามลำดับ โดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 3.40

ตารางที่ 4 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านราคา ของโรงงานที่ใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ ด้านราคา	จำนวนในแต่ละระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ราคาในการให้การปรึกษามีความเหมาะสม	0	2	15	1	0	3.22	ปานกลาง
สามารถต่อรองราคาในการปรึกษาได้	0	0	15	3	0	3.17	ปานกลาง
การชำระค่าบริการแบบเป็นงวดตามความ ก้าวหน้าของงาน	2	14	2	0	0	4.00	มาก
ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากสัญญา	1	11	6	0	0	3.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านราคา						3.40	ปานกลาง

4.2.3 ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการที่ปรึกษา TAQC ของโรงงานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ อยู่ในช่วงน้อยถึงมาก มีค่าเฉลี่ยในช่วง 2.72-3.56 (ตารางที่ 5) เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจ ส่วนของความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน (โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล) ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็น 3.56 ส่วนความสะดวกในการติดต่อ ณ.สำนักงาน (ที่จอดรถ การรับรองลูกค้า) และส่วนความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน (ที่ตั้ง ป้าย สถานที่สังเกต ใกล้เคียง) ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.44 และ 2.72 ตามลำดับ โดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 3.04

ตารางที่ 5 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของโรงงานที่ใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนในแต่ละระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน (ที่ตั้ง ป้าย จุดสังเกต)	0	0	7	9	2	2.72	ปานกลาง
ความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน (โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล)	1	8	9	0	0	3.56	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ ณ สำนักงาน (ที่จอดรถ การรับรอง)	0	6	11	1	0	3.44	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย						3.04	ปานกลาง

4.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการที่ปรึกษา TAQC ของโรงงานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ อยู่ในช่วงน้อยถึงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.39-3.72 (ตารางที่ 6) เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจ ส่วนของการส่งวารสารประจำเดือน และการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ใหม่ๆ แก่ลูกค้าแบบไม่คิดค่าใช้จ่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็น 4.44 และ 3.61 ตามลำดับ ส่วนการแนะนำเสนอโครงการถึงโรงงานของพนักงานการตลาด และส่วนการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมหลักสูตรใหม่ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.17 และ 3.11 ตามลำดับ แต่ในส่วนการออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษาโครงการ ได้รับความพึงพอใจระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 2.39 โดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 3.18

ตารางที่ 6 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของโรงงานที่ใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนในแต่ละระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การส่งวารสารประจำเดือน	5	8	3	0	0	3.72	มาก
การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมหลักสูตร ใหม่ต่างๆ ทาง แฟกซ์/อีเมลล์	0	4	11	3	0	3.11	ปานกลาง
การแนะนำเสนอโครงการถึงโรงงาน	0	4	13	1	0	3.17	ปานกลาง
การให้การแนะนำหลังจากการรับรองระบบ	0	0	7	11	0	2.39	น้อย
การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ใหม่ๆ แก่ลูกค้า (แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย)	0	11	7	0	0	3.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด						3.18	ปานกลาง

4.2.5 ด้านบุคคล (เฉพาะด้านพนักงานที่ให้บริการที่ปรึกษา)

จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการที่ปรึกษา TAQC ของโรงงานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ อยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.17-4.06 (ตารางที่ 7) เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจ ในส่วนการแต่งกาย บุคลิกการวางตัว ส่วนความรู้และความสามารถในระบบมาตรฐาน ส่วนมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นมิตรกับลูกค้า ส่วนความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ส่วนความชัดเจน ถูกต้อง ในการให้คำปรึกษา ได้รับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็น 4.06 3.83 3.78 3.72 และ 3.50 ตามลำดับ แต่ส่วนความตรงต่อเวลานัดหมาย และส่วนความสามารถในการประยุกต์ระบบมาตรฐานให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.22 และ 3.11 ตามลำดับ โดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 3.63

ตารางที่ 7 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านบุคคลของโรงงานที่ใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจด้านบุคคล	จำนวนในแต่ละระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความรู้และความสามารถในระบบมาตรฐาน	2	13	3	0	0	3.83	มาก
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	1	9	8	0	0	3.72	มาก
ความสามารถในการประยุกต์ระบบให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร	0	3	14	1	0	3.17	ปานกลาง
ความชัดเจน ถูกต้อง ในการให้คำปรึกษา	1	9	8	0	0	3.50	มาก
ความตรงต่อเวลานัดหมาย	1	4	11	2	0	3.22	ปานกลาง
มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นมิตรกับลูกค้า	2	11	5	0	0	3.78	มาก
การแต่งกาย บุคลิก และการวางตัว มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ	3	13	2	0	0	4.06	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านบุคคล						3.63	มาก

4.2.6 ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการที่ปรึกษา TAQC ของโรงงานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.17-3.61 (ตารางที่ 8) เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจ ในส่วนของการนำเสนอโครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และความสะดวกในการขอคำแนะนำจากที่ปรึกษา ในกรณีเร่งด่วนทางโทรศัพท์ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็น 3.61 และ 3.50 ตามลำดับ แต่ส่วนการบริการประสานงานเพื่อขอการรับรองกับหน่วยงานผู้รับรอง ส่วนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนแล้วเสร็จตามที่วางแผนของที่ปรึกษา และส่วน จำนวนในการเข้าให้การปรึกษาแก่ลูกค้าระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.44 3.39 และ 3.17 ตามลำดับ โดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 3.42

ตารางที่ 8 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการของโรงงานที่ใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ	จำนวนในแต่ละระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การนำเสนอโครงการมีความสะดวก รายละเอียดครบถ้วน ที่ปรึกษามีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน และแล้วเสร็จตามที่วางแผน	0	11	7	0	0	3.61	มาก
การขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาในกรณี เร่งด่วนทางโทรศัพท์	0	9	9	0	0	3.50	มาก
จำนวนในการเข้าให้การปรึกษาแก่ลูกค้า ระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ	0	3	15	0	0	3.17	ปานกลาง
การบริการประสานงานเพื่อขอการรับรองกับ หน่วยงานผู้รับรองระบบ	2	4	12	0	0	3.44	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.42	ปานกลาง

4.2.7 ด้านหลักฐานทางกายภาพ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการที่ปรึกษา TAQC ของโรงงานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.78-4.44 (ตารางที่ 9) เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจในส่วนอาคารสำนักงานมีความสวยงามน่าเชื่อถือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับรองผู้มาติดต่อมีเพียงพอเหมาะสม ส่วนการตกแต่งภายในมีความเหมาะสม สวยงาม และส่วนอุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอเหมาะสม ทั้งหมดได้รับความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.44 4.28 4.22 และ 3.78 ตามลำดับ โดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.18

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของโรงงานที่ใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจ ด้านหลักฐานทางกายภาพ	จำนวนในแต่ละระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอ เหมาะสม	4	6	8	0	0	3.78	มาก
การตกแต่งภายในมีความเหมาะสม สวยงาม	5	12	1	0	0	4.22	มาก
อาคารสำนักงานมีความสวยงามน่าเชื่อถือ	8	10	0	0	0	4.44	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับรองผู้มา ติดต่อมีเพียงพอ เหมาะสม	6	11	1	0	0	4.28	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ						4.18	มาก

4.2.8 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมตลาดบริการของบริการที่ ปรึกษา TAQC

ความพึงพอใจในการบริการที่ปรึกษา TAQC ของโรงงานที่ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของส่วนประสมตลาดบริการ อยู่ในช่วงระดับปานกลางถึงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.04-4.18 (ตารางที่ 10) เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ และด้านบุคคล (เฉพาะด้านพนักงานที่ให้บริการที่ปรึกษา) เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.18 3.90 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการจัดจำหน่ายได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.42 3.40 3.18 และ 3.04 ตามลำดับ

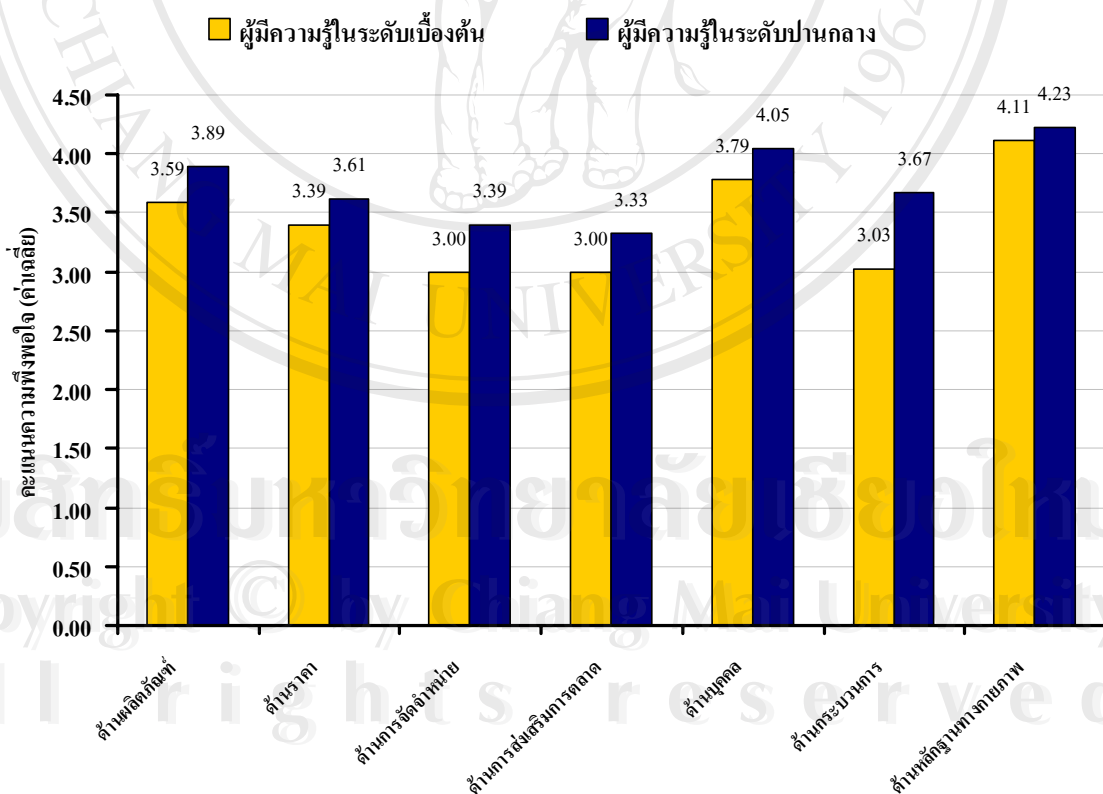
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจต่อส่วนประสมตลาดบริการของโรงงานที่ใช้บริการ

รายละเอียดของความพึงพอใจต่อส่วนประสมตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	3.90	มาก
2. ด้านราคา	3.40	ปานกลาง
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.04	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.18	ปานกลาง
5. ด้านบุคคล (เฉพาะด้านพนักงานที่ให้บริการที่ปรึกษา)	3.63	มาก
6. ด้านกระบวนการ	3.42	ปานกลาง
7. ด้านหลักฐานทางกายภาพ	4.18	มาก

4.3 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละระดับความรู้ด้านมาตรฐานที่จัดทำก่อนให้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC

ในการแบ่งกลุ่มตามระดับความรู้ด้านมาตรฐานสากลก่อนให้บริการที่ปรึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐานที่จัดทำอยู่ในระดับเบื้องต้นให้ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.11 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนด้านบุคคล ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.43 3.39 3.03 3.00 และ 3.00 ตามลำดับ

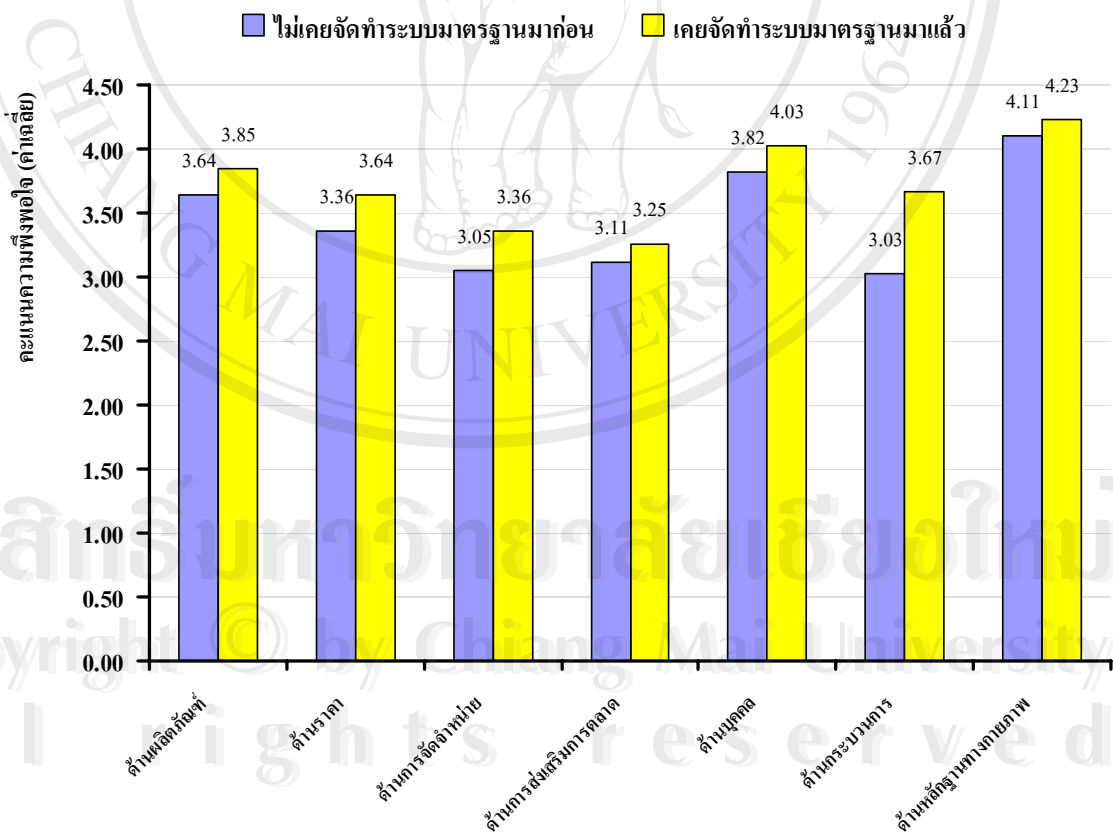
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐานที่จัดทำอยู่ในระดับปานกลางให้ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.23 3.89 3.73 3.67 และ 3.61 ตามลำดับ ส่วนด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.39 และ 3.33 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละระดับความรู้ด้านมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการที่ปรึกษา TAQC

4.4 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐานสากล ของ โรงงานที่ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC

ในการแบ่งกลุ่มตามประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของโรงงานที่ใช้บริการ พบว่าโรงงานที่ใช้บริการที่ยังไม่เคยจัดทำระบบมาตรฐานมาก่อน ให้ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.11 และ 3.64 ตามลำดับ ส่วนด้านบุคคล ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.49 3.36 3.11 3.05 และ 3.03 ตามลำดับ ส่วนโรงงานที่เคยจัดทำระบบมาตรฐานมาก่อนแล้ว ให้ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.23 3.85 3.69 3.67 3.64 และ ตามลำดับ ส่วนด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.36 และ 3.25 ตามลำดับ



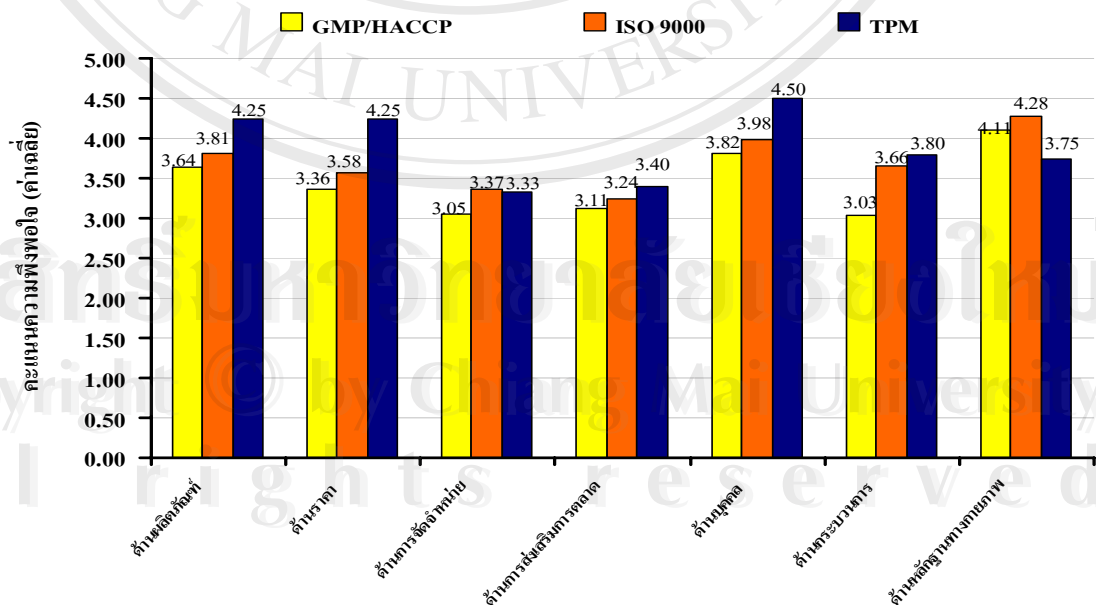
ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของ
โรงงานที่ใช้บริการที่มีต่อการบริการที่ปรึกษา TAQC

4.5 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละระบบมาตรฐานที่ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC

ในการแบ่งกลุ่มตามระบบมาตรฐานที่ใช้บริการ พบว่าโรงงานที่ใช้บริการในการจัดทำระบบ GMP/HACCP ให้ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.11 และ 3.64 ตามลำดับ ส่วนด้านบุคคล ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.49 3.36 3.11 3.05 และ 3.03 ตามลำดับ

โรงงานที่ใช้บริการที่ใช้บริการในการจัดทำระบบ ISO 9000 ให้ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.28 3.81 3.66 3.66 และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.37 และ 3.24 ตามลำดับ

โรงงานที่ใช้บริการที่ใช้บริการในการจัดทำระบบ TPM ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้าง และด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.25 4.25 4.00 3.80 และ 3.75 ตามลำดับ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการจัดจำหน่าย ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.40 และ 3.33 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในระบบมาตรฐานที่ใช้บริการที่มีต่อการบริการที่ปรึกษา TAQC

4.6. แนวโน้มในการแนะนำ และการใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ในอนาคต

จากแบบสอบถามจำนวน 18 ชุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มในการแนะนำการบริการที่ปรึกษาของ TAQC แก่โรงงานอื่น ส่วนใหญ่ร้อยละ 88.79 แนะนำแน่นอน ส่วนที่เหลือ อีกร้อยละ 11.21 ยังไม่แน่ใจ สำหรับการให้บริการที่ปรึกษาในอนาคตของโรงงานที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.78 ยังไม่แน่ใจ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 22.22 เป็น โรงงานที่มีโครงการจัดทำระบบมาตรฐานโดยใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ในอนาคตอย่างแน่นอน

ตารางที่ 11 จำนวน และร้อยละของแนวโน้มในการแนะนำ และการใช้บริการให้ปรึกษาของ TAQC

รายการที่สอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
การแนะนำโรงงานอื่นให้ใช้บริการของ TAQC ในอนาคต		
▪ แนะนำแน่นอน	16	88.79
▪ ไม่แน่ใจ	2	11.21
▪ ไม่แนะนำแน่นอน	0	0.00
การให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ในอนาคต		
▪ ใช้บริการแน่นอน (ISO 14000)	4	22.22
▪ ไม่แน่ใจ	14	77.78
▪ ไม่ใช้บริการแน่นอน	0	0.00

4.7 ปัญหา และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC

จากแบบสอบถามในการศึกษาส่วนของปัญหา และข้อเสนอแนะต่อการบริการที่ปรึกษาของ TAQC ในภาพรวมของแต่ละด้านส่วนประสมตลาดบริการ พบว่า

- **ด้านผลิตภัณฑ์บริการ** ควรรวมการติดต่อขอรับรองระบบกับหน่วยงานให้การรับรองให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริการ เพื่อที่จะทำให้สามารถกำหนดงบประมาณในการจัดทำระบบมาตรฐานโดยรวม ทั้งในด้านการให้บริการที่ปรึกษา และขอรับรองระบบ เกิดความชัดเจนในครั้งเดียวกัน (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

- **ด้านราคา** มีความต้องการที่จะพัฒนาโรงงานในหลายๆ มาตรฐาน แต่ติดปัญหาที่งบประมาณในการจัดทำ ดังนั้น TAQC ควรลดราคาให้ถูกลง เพื่อที่จะได้สามารถจัดทำระบบมาตรฐานได้มากขึ้น (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

- **ด้านการจัดจำหน่าย** ควรติดตั้งป้ายหน้าสำนักงานให้สามารถมองเห็นจากในรถได้ชัดเจนกว่านี้ เพราะมักจะขับรถเลยสำนักงานอยู่เสมอๆ (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** การประชาสัมพันธ์หลักสูตรการฝึกอบรมทางแพกซ์ มักจะไม่ค่อยชัด ควรใช้ทางอีเมล มากกว่า ซึ่งหลักสูตรมาตรฐานใหม่ๆ ที่จัดเป็นแบบฟริคอร์ส นั้น ดียู่แล้ว แต่ควรจะมีหลักสูตรที่เกี่ยวกับระบบมาตรฐานที่โรงงานได้รับการรับรอง เพื่อเป็นการ ทบทวนความรู้ และเทคนิคที่จะรักษา และพัฒนาระบบในอนาคตต่อไป (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

- **ด้านบุคคล** ไม่พบปัญหา และข้อเสนอแนะ

- **ด้านกระบวนการ** ในการบริการช่วยติดต่อหน่วยงานผู้ให้การรับรองระบบ ควรมีการติดต่อในหลายๆ หน่วยงาน เพื่อที่จะได้สามารถเปรียบเทียบ และตัดสินใจเลือกได้อย่างมั่นใจ และเหมาะสมมากกว่านี้ (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

- **ด้านหลักฐานทางกายภาพ** ไม่พบปัญหา และข้อเสนอแนะ